

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS - CCSO  
DEPARTAMENTO DE TURISMO E HOTELARIA - DETUH

**RAVEL PAIXÃO**

***Voucher Digital x Voucher Único: desafios na governança do turismo no Parque Nacional dos Lençóis Maranhenses***

São Luís  
2022

**RAVEL PAIXÃO**

***Voucher Digital x Voucher Único: desafios na governança do turismo no Parque Nacional dos Lençóis Maranhenses***

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Bacharelado em Turismo da Universidade Federal do Maranhão - UFMA, como parte dos requisitos necessários à obtenção do título de Bacharel em Turismo.

Orientador: Prof. David Leonardo Bouças da Silva

São Luís

2022

Ficha gerada por meio do SIGAA/Biblioteca com dados fornecidos pelo(a) autor(a).  
Diretoria Integrada de Bibliotecas/UFMA

Paixão, Ravel.

Voucher Digital x Voucher Único: desafios na governança do turismo no Parque Nacional dos Lençóis Maranhenses / Ravel Paixão. - 2022.

81 f.

Orientador(a): David Leonardo Bouças da Silva.

Monografia (Graduação) - Curso de Turismo, Universidade Federal do Maranhão, São Luis, 2022.

1. Barreirinhas. 2. Governança. 3. Parque Nacional dos Lençóis Maranhenses. 4. Voucher Digital. I. Silva, David Leonardo Bouças da. II. Título.

**RAVEL PAIXÃO**

***Voucher Digital x Voucher Único: desafios na governança do turismo no Parque Nacional dos Lençóis Maranhenses***

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Bacharelado em Turismo da Universidade Federal do Maranhão - UFMA, como parte dos requisitos necessários à obtenção do título de Bacharel em Turismo.

Orientador: Prof. Dr. David Leonardo Bouças da Silva

.

Aprovado em: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

---

Prof. Dr. David Leonardo Bouças daSilva (Orientador)

---

Profa. Dra. Thays Regina Rodrigues Pinho

---

Profa. Dra. Rozuila Neves Lima

Aos meus pais, por nunca terem medido esforços para me manter no caminho da decência, me proporcionar um ensino de qualidade durante todo o meu período escolar e me apoiar em minhas decisões durante todo meu período de vida.

Às minhas irmãs, pelo companheirismo, pela cumplicidade e pelo apoio em todos os momentos delicados da minha vida.

Ao meu orientador, que conduziu o trabalho com paciência e dedicação, sempre disponível a compartilhar todo o seu conhecimento.

## AGRADECIMENTOS

Ao meu núcleo familiar, sem o qual não somaria forças pela vida e que mesmo à distância nunca mediu esforços em ajudar o primeiro filho: meus pais Manoel, em seu merecido descanso eterno, minha mãe Sônia, a mulher mais guerreira de que tenho conhecimento, minhas irmãs Lara e Flávia, minhas paixões, que com sua energia sempre me apoiaram de forma incondicional.

Aos verdadeiros amigos e amigas que estiveram comigo na dor da distância de casa e na alegria de estudar o que amo: Etacyjara Ferreira, amizade construída para o sempre, ombro amigo, paciente e nervoso ao mesmo tempo, mas nunca ausente, meu primeiro contato presencial na UFMA e que com o máximo orgulho tenho como grande amiga, dentro e fora do ambiente acadêmico; Fernanda Carvalho, confidente, companheira, me abriu a porta de sua casa e me deu meu primeiro afilhado; Luzia Vera, meu braço técnico amigo, me levou pelas entranhas da universidade e sempre (quando digo, é sempre!) esteve à disposição; Natália Machado, que do alto de toda a sua experiência me transmitiu calma, serenidade e sabedoria de vida por diversos momentos; e também o grande Sandro Miranda, que desde minha chegada à residência universitária se demonstrou uma pessoa de caráter ilibado, tendo feito sua presença amiga marcante pelos longos anos em que residi na Reufma. Agradeço a todos vocês, além dos aqui não citados, porém não menos importantes, por sempre estarem ao meu lado, pela amizade que construímos juntos e pelo apoio demonstrado ao longo de todo o período em que me dediquei por todo o curso.

A todos os professores (e porque não amigos?), em especial aos que tive um contato mais direto: Anderson Miranda, Davi Andrade, Linda Rodrigues, Luís Antônio, Rozuila Neves, Ruan Tavares, assim como ao meu orientador David Bouças, pelas oportunidades que me foram dadas durante o curso, por ter me guiado nesse processo de formação e ter desempenhado tal função com maestria, dedicação e amizade. Deixo também um agradecimento especial à Coordenação do Curso de Turismo, na pessoa de sua atual coordenadora Thays Pinho, pela presteza e competência em lidar com as demandas não só minhas, mas de todo o alunado.

À Universidade Pública, essencial no meu processo de formação profissional, estrutura responsável por tudo o que aprendi ao longo dos anos de curso e sustentada a punhos de ferro pelo professorado, mas que, infelizmente, vem passando por momentos sombrios, os quais iremos reverter em muito breve!

Mais importante do que interpretar o mundo, é contribuir para transformá-lo.  
Karl Marx

## RESUMO

Este trabalho tem como objetivo compreender as diferenças práticas entre o sistema *voucher* único para a sua nova versão, o *voucher* digital, sob a ótica do *Trade* turístico de Barreirinhas (MA). Metodologicamente, trata-se de um estudo analítico, descritivo e qualitativo, realizado entre agosto de 2020 e julho de 2021. Enquanto técnica de coleta de dados, lançou-se mão das entrevistas em profundidade, as quais foram guiadas por um roteiro semiestruturado, construído a partir da literatura utilizada. O público-alvo abarcou gestores, empresários, trabalhadores do setor de turismo, entre outros. As entrevistas foram gravadas e transcritas, e submetidas à técnica de análise de conteúdo. Os resultados indicaram que a atualização do sistema *voucher* único para *voucher* digital não surtiu alguns efeitos práticos ora pretendidos, devido a fatores como a falta de fiscalização do poder público, fator-chave na continuidade da atuação de prestadores ilegais e informais no destino, o que gera insatisfação do empresariado local em função da concorrência desleal. Verificou-se, outrossim, nuances sobre como se dá a administração do sistema *voucher* digital dentro do âmbito do governo municipal. Ademais, verificou-se a criação de novas associações colaborativas, a consolidação de entidades de classe já existentes e o conseqüente fortalecimento da interatividade entre os participantes do sistema, enquanto efeitos positivos.

**Palavras-chave:** Governança; Turismo; *Voucher* Digital; Parque Nacional dos Lençóis Maranhenses; Barreirinhas.

## ABSTRACT

This study aims to understand the practical differences perceived by the tourism Trade of Barreirinhas (MA) that occurred from the change from the single *voucher* system to its new version - the digital *voucher*. Methodologically, this study is analytical, descriptive and qualitative and was carried out between August 2020 and July 2021. Bibliographic research was used and the recorded interviews were made from a semi-structured script, having as target audience managers, entrepreneurs of the tourism sector, operational personnel in tourist activities, among others. Content analysis was used as an analysis technique. The results indicate that the update of the single *voucher* system to a digital *voucher* did not have the practical effects intended, especially with the actors of the tourism Trade in Barreirinhas, due to factors such as the lack of supervision by the public power, thus making it stronger. the performance of illegal and informal providers in the destination, which generates dissatisfaction among the local business community due to unfair competition. Nuances were also verified on how the digital *voucher* system is administered within the scope of the municipal government. It was also observed that there was the creation of new collaborative associations, the consolidation of existing class entities and the consequent strengthening of interactivity between the participants of the system.

**Keywords:** Governance; Tourism; Digital *Voucher*; Lençóis Maranhenses National Park; Barreirinhas.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figuras 1 - Recorte Territorial Barreirinhas / PNLM.....	22
Figuras 2 - Aspecto físico do Parque Nacional dos Lençóis Maranhenses .....	22
Quadro 1 - Condições para credenciamento junto ao <i>voucher</i> digital.....	20
Quadro 2 - Caracterização da amostra.....	21
Quadro 3 - Categorias e subcategorias da pesquisa.....	22
Quadro 4 - Motivos para a Criação do <i>Voucher</i> Digital.....	23
Quadro 5 - Funcionamento do <i>voucher</i> digital.....	26
Quadro 6 - Contribuições efetivas do <i>voucher</i> digital para a governança do turismo.....	34
Quadro 7 - Percepções sobre os problemas do <i>voucher</i> .....	36
Quadro 8 - Sugestões de melhorias para o <i>voucher</i> digital.....	42
Quadro 9 - Diferenças entre o <i>voucher</i> único e o <i>voucher</i> digital.....	44

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AVBTUR- Associação de Agências de Viagens de Barreirinhas

CADASTUR- Cadastro de Prestadores de Serviços Turísticos

COMTUR- Conselho Municipal de Turismo

COVID- Corona Vírus

CPF- Cadastro de Pessoa Física

CNPJ- Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica

DAM- Documento de Arrecadação Municipal

EMBRATUR- Instituto Brasileiro de Turismo

FGTS- Fundo de Garantia por Tempo de Serviço

FUNTUR- Fundo Municipal de Turismo

IDHM- Índice de Desenvolvimento Humano Municipal

INSS- Instituto Nacional de Seguridade Social

IPTU- Imposto Predial e Territorial Urbano

ISS- Imposto Sobre Serviço

ISSQN- Imposto Sobre Serviço de Qualquer Natureza

MA- Maranhão

MEI- Micro Empresa Individual

MPEs- Médias e Pequenas Empresas

MS- Mato Grosso do Sul

ONGs- Organizações não-governamentais

PARNAs- Parques Nacionais

PNLM- Parque Nacional dos Lençóis Maranhenses

QR Code- *Quick Response Code*

SEBRAE- Serviço Brasileiro de Apoio às Pequenas e Microempresas

SEMAD- Secretaria Municipal de Administração

SECTUR - Secretaria Municipal de Cultura e Turismo

TICs- Tecnologias da Informação e Comunicação

UCs- Unidades de Conservação

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	11
<b>2 GOVERNANÇA NO PARQUE NACIONAL DOS LENÇÓIS MARANHENSES</b> .....	13
<b>2.1 Governança, Cooperação e Turismo</b> .....	13
<b>2.2 Do Voucher Único ao Voucher Digital: ferramentas de governança do turismo em Barreirinhas (MA)</b> .....	16
<b>3 METODOLOGIA</b> .....	21
<b>4 RESULTADOS E DISCUSSÕES</b> .....	24
<b>5 CONCLUSÃO</b> .....	47
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	49
<b>APÊNDICE A - ROTEIRO SEMIESTRUTURADO APLICADO JUNTO AOS ENTREVISTADOS</b> .....	55
<b>ANEXO A - REPRODUÇÃO INTEGRAL DA LEI MUNICIPAL Nº 753/2016</b> .....	59
<b>ANEXO B - ESTATÍSTICAS DETALHADAS DE VISITAÇÃO – ANO 2019</b> .....	72
<b>ANEXO C - LEI MUNICIPAL 762/17 QUE REGULAMENTA O <i>VOUCHER</i> DIGITAL</b> .....	75
<b>ANEXO D - REPRODUÇÃO INTEGRAL DA PORTARIA 547/2018</b> .....	77
<b>ANEXO E - EXEMPLO DE TELA DO QR CODE EMITIDO VIRTUALMENTE PELA GOVERNANÇA DE BONITO (MS)</b> .....	79

## 1 INTRODUÇÃO

A gestão estratégica de unidades de conservação (UCs) engloba um olhar especial para o turismo, em que o estabelecimento de parcerias para a sua governança sugere a abordagem de temas relevantes no âmbito da administração pública, uma vez que o *locus* de implementação dessas parcerias é um bem público de uso especial, criado para a proteção do patrimônio ambiental e cultural, no caso deste trabalho, parques nacionais (PARNAs). É nesse contexto que emerge também o debate sobre a governança dos bens naturais e culturais que, em grande medida, é influenciada pelos benefícios recebidos – e percebidos – por diferentes setores da sociedade (EAGLES, 2009).

No contexto da governança, o conceito de redes de cooperação se aplica como uma ferramenta essencial para alcançar resultados efetivos (COSTA; SILVA; NASCIMENTO, 2012), tendo em vista que o atual modelo competitivo de negócios associados à sustentabilidade dos PARNAs pressupõe que as organizações ajam de maneira uniforme, conjunta e associada, compartilhando recursos a partir da definição de estratégias específicas. Assim, a partir da percepção da necessidade de uma fluidez transparente e eficiente entre os atores envolvidos no processo da governança, as redes de cooperação se tornam elemento-chave (COSTA, 2009). Estas questões são relevantes ao funcionamento da atividade turística, quando se tem em mente que a coesão entre os variados atores sociais pode gerar ganhos de competitividade aos destinos, refletidos em maior atração de visitantes, melhoria da qualidade de vida local, mitigação de impactos negativos, entre outros (SILVA et al., 2020).

Nesse sentido, Balestrin e Verschoore (2016), e Palmieri e Branco (2004) convergem no sentido de que a cooperação trata da união de diferentes – e divergentes – indivíduos/organizações na busca de um bem comum. No âmbito do Parque Nacional dos Lençóis Maranhenses (PNLM), objeto de estudo na presente investigação, os ideais de governança objetivaram a organização dos diferentes atores em torno de regras compartilhadas para direcionar as ações de desenvolvimento turístico, em aproximação com a gestão pública municipal, conduzindo ao surgimento de mecanismos necessários à concretização de uma governança em bases mais sustentáveis (COSTA et al., 2012).

Nesse rastro, o intuito de ordenar a oferta de serviços de passeios aos atrativos do PNLM, predominantemente marcada pela informalidade e prestação de serviços por clandestinos em Barreirinhas (MA), motivou o empresariado local a implementar uma ferramenta de governança, inspirada no modelo de Bonito (MS), chamada *voucher* único (COSTA et al., 2012; SILVA et al., 2020). O modelo de *voucher* único de Bonito (MS) é amplamente conhecido no Brasil por ser considerado um sistema de excelência ligado à

governança, tanto pela experiência que proporciona ao visitante, como pela lucratividade que proporciona aos empreendimentos e pela aliança com a preservação ambiental (COSTA et al., 2012).

No processo de adaptação do *voucher* único de Bonito a Barreirinhas, em 2011, houve uma série de dificuldades/desafios que levaram à reavaliação desse modelo de governança, diante do fracasso da primeira experiência (COSTA et al., 2012; SILVA; RIBEIRO, 2018). No entanto, por se tratar de uma ferramenta com potencial significativo de gerar retorno à organização do turismo barreirinhense, recentemente, apostou-se em mudanças significativas em seu funcionamento/operação, gerando, *a posteriori*, o *voucher* digital (SILVA et al., 2020). Atualmente, este sistema de governança está em plena operação no município em comento e representa uma aliança empresarial em rede que favorece uma melhor organização na oferta de passeios ao PNLM. No entanto, o empresariado local continua manifestando inquietações a respeito do *voucher* digital, mesmo diante dos potenciais avanços para o turismo local (SILVA; RIBEIRO, 2018; SILVA et al., 2020).

De posse desse entendimento, levanta-se a seguinte pergunta de pesquisa: será que o *voucher* digital trouxe avanços à governança do turismo no PNLM em comparação à proposta inicial do *voucher* único? Assim, o presente estudo objetiva compreender as percepções dos atores sociais do turismo barreirinhense acerca das contribuições do *voucher* digital à organização na oferta de passeios aos atrativos do Parque Nacional dos Lençóis Maranhenses.

Este estudo justifica a sua importância com base nas recomendações de pesquisa de Silva et al. (2020) para estudar o *voucher* digital e a governança do turismo no PNLM, a partir do olhar de diferentes atores, incluindo organizações públicas ligadas ao turismo e meio ambiente, entidades da sociedade civil organizada, empresas, entre outros. Ademais, sugeriram ampliar a amostra utilizada em seu estudo – cinco agências de receptivo – e incluir outras categorias de análise. Ainda, ressalta-se que as análises aqui pretendidas poderão suscitar contribuições à governança do turismo na região do PNLM, em especial, àquelas voltadas ao incremento do funcionamento do *voucher* digital.

## 2 GOVERNANÇA NO PARQUE NACIONAL DOS LENÇÓIS MARANHENSES

### 2.1 Governança, Cooperação e Turismo

O termo “governança” é polissêmico e utilizado para variados temas e setores, tais como governança corporativa, pública, democrática, ambiental, em áreas protegidas, entre outros (MARINHO, 2014). De acordo com Jacobi e Sinisgalli (2012), a governança é utilizada de maneira difusa no âmbito das ideias políticas, econômicas ou científicas. Nesta ótica, Marinho (2014) entendeu a governança como a convergência de como se estruturam o poder, as interações, e as formas de diálogo e interação de diferentes atores sociais. Para Hirst (2000), o termo “governança” é utilizado tanto por economistas liberais, que relutam em aceitar o papel controlador e operador do Estado, quanto por Organizações Não-Governamentais (ONGs) que atuam em países em desenvolvimento e que veem um novo potencial para a organização da sociedade civil.

Conceitualmente, Nordin e Svensson (2005) caracterizaram a governança como a auto-organização de diferentes atores em torno de relações de interdependência, troca de recursos e regras compartilhadas que direcionam as ações coletivas. Roth (2012) manifestou que a governança consiste na definição de regras, critérios para a tomada de decisão, responsabilidades, e limites de autonomia e ação dos participantes. É criada pelas organizações envolvidas e, ao mesmo tempo, as afeta, pois implica a definição de regras que elas próprias devem cumprir. Para fins deste estudo, o conceito de governança que norteia as análises foi proferido por Gonçalves (2005), segundo o qual a governança consiste no processo capaz de produzir resultados eficazes, sem necessariamente utilizar coerção, que considera diversas maneiras para administrar problemas, com a participação e ação do Estado e dos setores privados.

A governança abarca instituições governamentais, todavia envolve mecanismos formais ou informais de caráter não-governamental, que fazem com que pessoas e organizações, na sua área de atuação, apresentem uma determinada conduta, e satisfaçam suas necessidades (COSTA et al., 2012). A governança, nesse sentido, demanda alianças entre diferentes atores em um dado território para que dilemas de ação coletiva sejam resolvidos em detrimento a interesses meramente particulares (OLSON, 1990).

No que concerne, mais especificamente, à governança em áreas protegidas, reforça-se que, há muito, este termo vem sendo incorporado aos discursos acadêmicos, governamentais e do terceiro setor, diretamente relacionado às políticas públicas e ao desenvolvimento sustentável (COSTA et al., 2012). Para o estabelecimento de uma governança adequada em

áreas protegidas, Drummond, Franco e Ninis (2006) sugeriram que sejam considerados princípios como responsabilidade, orientação por consenso, participação de múltiplos atores, igualdade e inclusão, transparência, efetividade e eficiência. Jacobi e Sinisgalli (2012), por sua vez, pontuaram que a governança ambiental exige a efetiva participação da sociedade nos propósitos ambientais.

A governança em parques nacionais enfrenta obstáculos que comprometem seu manejo sustentável, a exemplo da escassez de recursos humanos e financeiros (BOTELHO; RODRIGUES, 2016), além de tensões fundiárias, e conflitos envolvendo moradores, gestores e prestadores de serviços turísticos (SILVA; RIBEIRO, 2018). Sendo as áreas protegidas um dos destinos turísticos mais requisitados, cabe aos gestores a percepção de como conduzir a sua gestão de forma a não perder em competitividade e sustentabilidade.

Quando transposta ao setor turístico, a governança vem sendo discutida no âmbito da eficiente gestão de destinos, porém necessitando da coordenação, colaboração, participação e cooperação de diferentes intervenientes em prol de objetivos compartilhados (SOUSA; PEREIRA, 2018). Desta feita, no intuito de sobreviver enquanto produto turístico competitivo, os gestores dos destinos perceberam que competir com eficiência demanda maior articulação em conjunto (ARRUDA; OLIVEIRA; MARIANI, 2014), isto porque a interação entre diferentes indivíduos/organizações pode gerar compartilhamento/troca de informações que propicia um aprendizado coletivo para a tomada de decisões (QUEIROZ, RASTROLLO-HORRILLO, 2015).

No âmbito da governança e da articulação entre diferentes indivíduos/organizações, inserem-se as redes de cooperação, enquanto estratégia em que esses atores sociais se unem em torno de objetivos comuns (COSTA, 2009; BALESTRIN; VERSCHOORE, 2016). O atual ambiente de negócios pressupõe que as organizações ajam de maneira conjunta, compartilhando todos os tipos de recursos, a partir da definição de estratégias específicas (BALESTRIN; VERSCHOORE; PERUCIA, 2014). Assim, percebe-se que os relacionamentos cooperativos são motivados pela necessidade de reunião de recursos dos parceiros em áreas onde os recursos próprios são mais críticos e escassos (WILSON; HYNES, 2009) ou simplesmente por não possuírem de fato tais recursos (PEREIRA; PEDROZO, 2003).

A cooperação em rede é uma alternativa relevante à sobrevivência dos negócios, sobretudo os de pequeno porte, por fortalecer a sua competitividade (COSTA, 2009; SILVA, 2018), ao criar uma presença estratégica no mercado em que atua (WINCENT; ANOKHIN; ÖRTQVIST, 2010). O objetivo de uma rede dessa natureza é trazer meios de auxiliar as

organizações na obtenção de vantagens mútuas, por meio de esforços conjuntos (COSTA, SILVA; NOGUEIRA, 2016). Assim, estas redes podem gerar benefícios exclusivos – de usufruto apenas aos seus integrantes – o que as tornam mais fortes na comparação com aquelas que não integram o grupo ora constituído (VERSCHOORE; BALESTRIN, 2008).

As redes de cooperação têm o potencial de gerar vantagens como facilitar a negociação com parceiros e acessar informação privilegiada, a exemplo de aquela relativa a mercados, produtos, processos e tecnologias (ALVES; MARQUES; SAUR, 2004). Neste último ponto, destaca-se que a tecnologia passou a ser ferramenta essencial para que as empresas do setor turístico atuem com qualidade e se tornem competitivas no mercado, para que os turistas tenham suas necessidades e anseios atendidos, e os profissionais da área possam planejar com apoio em informações confiáveis (ABREU; FREITAS, 2016). Assim sendo, recursos tecnológicos e computacionais poderiam contribuir para um incremento significativo na gestão de destinos turísticos (AUSTREGÉSILO; MELO; SOARES, 2020).

De maneira empírica, a investigação de Brunetto e Farr-wharton (2007) identificou que as micro e pequenas empresas (MPE) da Austrália, quando atuavam em redes cooperativas, elevavam seu conhecimento sobre oportunidades de mercado. Balestrin, Verschoore e Perucia (2014), por seu turno, verificaram que a cooperação entre MPE gerou uma identidade coletiva capaz de gerar vantagens competitivas quando comparadas a outras organizações que atuavam de maneira isolada. Nesse âmbito, Palmieri e Branco (2004) defenderam a potencial contribuição da cooperação no atendimento às necessidades e ao bem-estar das pessoas.

No entanto, ao se considerar a realidade de um dado território, os diversos atores envolvidos apresentam peculiaridades e anseios distintos, os quais podem gerar conflitos, mesmo em ambientes onde a cooperação esteja presente (PADULA; DAGNINO, 2007). Mariotti (2007) afirmou que não há democracia sem cooperação, nem sem competição, choques de opiniões e conflitos. Logo, não há competição absoluta, assim como não há cooperação absoluta.

Nesse rastro, apesar dos potenciais vantagens das redes de cooperação, nem todas as organizações se lançam neste processo, dadas as dificuldades que emergem (SILVA, 2018). Entre elas, fala-se nos custos para cooperar, problemas para administrar, interdependência das empresas etc. Estes são alguns dos potenciais situações que levam os participantes a saírem da rede ou que a própria rede seja encerrada, prematuramente. Este encerramento indica que não foram alcançados os objetivos iniciais da formação em rede, ou seja, a falta de êxito na obtenção de benefícios por parte dos integrantes (PEREIRA et al., 2010).

Nesse sentido, destaca-se que, a fim de alcançar o sucesso da rede, faz-se necessário estabelecer as regras/instrumentos que direcionarão a conduta desejada pelos seus membros (ALBERS, 2005). Ademais, Sorensen e Torfing (2005) destacaram que, por meio das redes, pode-se construir um consenso entre os atores ou, pelo menos, mitigar conflitos entre as partes interessadas. Ou ainda, as articulações em redes tendem a minimizar o risco de resistência à implementação de um mecanismo de governança, porque os atores envolvidos são mais propensos a apoiar.

A discussão sobre redes de cooperação se encaixa no presente trabalho, porquanto se considera o *voucher* digital de Barreirinhas (MA) – anteriormente designado *voucher* único (COSTA et al., 2012) – uma ferramenta estratégica da governança em rede (SILVA et al., 2020), posto que possibilita a articulação conjunta de atores – agências de receptivo – em prol do alcance de benefícios comuns: condições de sobrevivência à acirrada concorrência junto aos autônomos – localmente chamados de clandestinos – que ofertam os mesmos passeios nas ruas e com preço mais baixo que as agências formalizadas, causando o que eles chamam de “concorrência desleal” (COSTA et al., 2012). No tópico subsequente, far-se-á exposição mais pormenorizada, a respeito desse instrumento de governança.

## **2.2 Do *Voucher* Único ao *Voucher* Digital: ferramentas de governança do turismo em Barreirinhas (MA)**

A governança em áreas protegidas também envolve instrumentos formais como o plano de manejo e os conselhos gestores (IRVING et al., 2006). Os conselhos são entendidos como instâncias de governança favoráveis ao desenvolvimento turístico em bases mais sustentável, por permitirem a atuação dialogada na busca de soluções para problemas comuns (COSTA, 2009). Rodrigues e Abrucio (2019) destacaram parcerias público-privadas como estratégia de governança de visitação importante às UCs brasileiras. Pinho (2019), por seu turno, verificou uma taxa de turismo sustentável em Jericoacoara (CE), um instrumento da governança ambiental criado para controle do intenso fluxo turístico e aumento de arrecadação que seja replicado em melhorias para o próprio município. No entanto, traz-se como proeminente a ferramenta do *voucher*, criada, inicialmente, em Bonito (MS), e cujo êxito motivou outros destinos a buscarem a sua adaptação (COSTA et al., 2012).

O turismo em Bonito iniciou em 1988, com poucas visitas a alguns atrativos, como a Ilha do Padre, a Gruta do Lago Azul e o Balneário Municipal. Aos poucos, o destino passou a ser divulgado em emissoras de televisão de grande importância no Brasil, ganhando repercussão nacional e internacionalmente, o que ocasionou o crescimento da demanda em

busca dos seus atrativos (CIA, 2003). Entretanto, nesse período, ainda não havia condições adequadas para atendimento aos visitantes em bases sustentáveis e, apenas em 1993, iniciou-se a primeira etapa para estruturar a organização do turismo local. Assim, capitaneado pelo Instituto Brasileiro de Turismo (EMBRATUR), junto a outros órgãos, ofereceu-se o curso de guia de turismo regional com especialização em atrativos naturais. Com a demanda crescente de visitantes e a necessidade de ordenar o setor turístico, o município passou a se organizar junto ao empresariado para a implementação do sistema *voucher*, que veio a ocorrer a partir de 1995 (ABREU; FREITAS, 2016).

O surgimento do *voucher* único de Bonito se deu pelo interesse em controlar a atividade turística e diminuir os impactos ambientais causados pela visitação, mas, principalmente, pelo interesse do poder público municipal controlar a arrecadação do imposto sobre serviços turísticos (ABREU; FREITAS, 2016; GRECHI; LOBO; MARTINS, 2019), conhecido no Direito Tributário como ISS<sup>1</sup> ou ISSQN (Imposto Sobre Serviço de Qualquer Natureza). Entretanto, o fato de a maioria dos atrativos turísticos se localizar em áreas particulares contribuiu para que o *voucher* único fosse, efetivamente, incorporado ao processo de comercialização local dos serviços de passeio. A venda dos ingressos é realizada, exclusivamente, por pequenas agências receptivas, de modo que a prefeitura exerce um controle maior sobre o pagamento por esses serviços, evitando qualquer tipo de sonegação fiscal (CAMARGO et al., 2011).

Inicialmente, os *vouchers* eram numerados, impressos e entregues pela municipalidade de Bonito às agências locais em cinco vias a serem destinadas a/ao: I. Atrativo; II. Guia responsável pelo passeio; III. Turista, como garantia da contratação do serviço; IV. Agência contratada; V. Órgão municipal de arrecadação de tributos para recolhimento do ISSQN. Já no segundo e atual momento, o sistema passou a ser administrado através de *software*, em um sistema computacional em rede, podendo este ser acessado diretamente pelas agências locais (ARRUDA et al., 2014). A implantação do *voucher* único traz consigo dois possíveis desdobramentos: potencializar soluções inovadoras para o destino sob a influência da governança conduzida pelo setor privado, protegendo recursos naturais, incrementando a experiência turística e ampliando o diálogo com outros atores sociais; promover crescente excursão dos grupos com quem se têm atritos na medida em que o fortalece tal instância de gestão (VIEIRA, 2003; LUNAS, 2006).

---

<sup>1</sup> O Imposto Sobre Serviços (ISS) é um tributo que incide na prestação de serviços realizada por empresas e profissionais autônomos. Ele é recolhido pelos municípios e pelo Distrito Federal e também é conhecido como Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza (ISSQN) (BRASIL, 2003).

Em termos práticos, o *voucher* único trata de um arranjo cooperativo entre empresas com o propósito de organizar a distribuição e o controle de acesso às atrações e, concomitantemente, proporcionar a segurança ao visitante de que ele está sendo atendido por uma rede organizada e regulada de prestadores de serviço (COSTA et al., 2012). As vantagens do *voucher* têm, principalmente, estreita relação com o controle no fluxo de visitantes (VELASQUEZ; OLIVEIRA, 2016), a fim de não sobrecarregar a capacidade de carga dos atrativos – caso possuam – sendo que se esta for atingida, o destino fica bloqueado para os próximos ciclos de venda e o visitante recebe esta informação por parte das agências (OLIVEIRA, 2010). Assim, evita-se a superlotação dos pontos de visitação, que fica restrito a uma quantidade específica de visitantes e, por consequência, os impactos negativos do fluxo turístico são amenizados (SILVA et al., 2020).

A implantação do *voucher* em Bonito foi amplamente reconhecida no cenário nacional, em função da excelência desse mecanismo ligado à governança do turismo, tanto pela experiência que proporciona ao visitante, como pela lucratividade que proporciona aos empreendimentos e pela aliança com a preservação ambiental (COSTA et al., 2012), tendo em vista que a limitação de acessos, de acordo com o número de *vouchers* vendidos, corrobora a manutenção das características originais dos ecossistemas visitados (GRECHI, 2011).

Assim sendo, tal ferramenta vem sendo implementada em destinos cuja visitação em massa vem exigindo providências para uma governança turístico-ambiental, caso de Barreirinhas (MA), considerada principal cidade de acesso ao Parque Nacional dos Lençóis Maranhenses (SILVA; RIBEIRO, 2018; SILVA, 2020). O modelo de governança do *voucher* único de Bonito constituiu fonte de inspiração para Barreirinhas dado o seu potencial em eliminar/mitigar os problemas locais na desorganização da oferta de passeios aos atrativos do PNLM (COSTA et al., 2012; SILVA et al., 2020).

A primeira iniciativa para adaptar o *voucher* à realidade de Barreirinhas – *voucher* único (COSTA, 2009) – emergiu, em 2011, de uma ação cooperada entre empresários locais, sobretudo agências de receptivo, para fins de ordenamento do mercado informal para coibir/eliminar a atuação dos agentes considerados “clandestinos” (COSTA et al., 2012) Os empresários se organizaram em rede, interligados por um instrumento de governança comum – o *voucher* único – viabilizado por meio da venda de produtos turísticos através da emissão de um comprovante impresso em papel a ser conferido por fiscalização ao se acessar o atrativo desejado (SILVA; RIBEIRO, 2018; SILVA et al., 2020).

No entanto, atribuições contribuíram para o insucesso da aplicação do sistema no município. O estudo de Costa et al. (2012) levantou os motivos que justificaram o insucesso

da primeira tentativa de replicar o *voucher* único de Bonito à realidade de Barreirinhas: a) estratégia impositiva do governo municipal na sua implementação; b) carência de informação, indefinição e transparência na aplicação do montante arrecadado; c) processo de alto custo às agências para cobrarem o *voucher* e; d) fiscalização deficitária na cobrança. Tal experiência caiu por terra em, aproximadamente, um ano, por conta da insatisfação dos empresários, a partir dos motivos citados anteriormente, principalmente, pela falta de fiscalização e de ações para coibir as atividades dos prestadores de serviço não regulamentados no sistema. Observou-se também que a natureza dos atrativos – particulares em Bonito e públicos em Barreirinhas – pode ter influenciado o insucesso da experiência de replicação (COSTA et al., 2012).

Contudo, a primeira experiência também ocasionou melhorias locais: a) ampliação do diálogo intersetorial e com o governo; b) crença do empresariado no *voucher* enquanto ferramenta com potencial para solucionar o problema da governança do turismo local; c) estímulos à formalização dos prestadores de serviço e; d) compreensão de que as agências ganhariam mercado na comercialização dos passeios (COSTA et al., 2012). Sobretudo a percepção positiva de que um aprimoramento no sistema do *voucher* único poderia, finalmente, gerar os reais benefícios esperados por essa ferramenta de governança fez com que o empresariado local seguisse apostando nessa estratégia (SILVA; RIBEIRO, 2018).

Isto posto, os atores do *Trade* se organizaram, em parceria com o poder público municipal, a partir do Conselho Municipal de Turismo – COMTUR, para a criação do *voucher* digital, no intuito de mitigar as problemáticas e insuficiências apresentadas pelo *voucher* único utilizado anteriormente. A partir da organização dos interessados, o COMTUR entrou em contato com o Serviço Brasileiro de Apoio às Pequenas e Microempresas (SEBRAE) que, através da contratação de consultorias, deu início às investigações para a aplicação do sistema de *voucher* digital no município.

Então, a partir daí, a prefeitura da cidade de Barreirinhas, no Decreto N° 762, de 02 de outubro de 2017, instituiu o *voucher* digital no município. Chamada de “Lei do *Voucher*”, tem o intuito de regulamentar a criação do *voucher* digital, padronizado, com discriminação dos atrativos naturais e de uso obrigatório dos turistas nos locais de visitação. Abrangendo para além dos serviços de receptivo, a Lei dispõe sobre as condições necessárias para o credenciamento dos demais prestadores de serviço turístico do município (Quadro 1), tais quais agências de turismo, condutores de visitantes e guias locais, transportadoras turísticas terrestres, aéreas e aquaviárias, meios de hospedagem e serviços de alimentação, criando uma

rede entrelaçada de profissionais e empreendimento regulamentados perante o poder público (BARREIRINHAS, 2017).

Quadro 1 – Condições para credenciamento junto ao *voucher* digital

Tipo de prestador	Requisito
Agências de Turismo	Credenciamento na Secretaria Municipal de Administração – SEMAD e Secretaria Municipal de Cultura e Turismo – SECTUR, mediante cumprimento da Portaria que dispõe sobre o Cadastro Obrigatório das Agências de Turismo para Comercialização dos Serviços Turísticos.
Condutores de Visitantes e Guias Locais	Contrato Social e suas alterações; Inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ); Alvará de Funcionamento e Alvará Sanitário; Certidão Negativa de Débitos Municipais; <b>Número de credenciamento do Órgão Gestor do Parque Nacional dos Lençóis Maranhenses</b> , Certidão Negativa Previdenciária (INSS e FGTS).
Transportadoras Turísticas terrestres, aéreas e aquaviárias	Contrato Social e suas alterações; Inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ); Alvará de Funcionamento e Alvará Sanitário; Certidão Negativa de Débitos Municipais; Número de credenciamento do Órgão Gestor do Parque Nacional dos Lençóis Maranhenses; Certidão Negativa Previdenciária (INSS e FGTS); <b>Número de Veículos e lotação, Tipos de veículos disponibilizados.</b>
Meios de Hospedagem	Contrato Social e suas alterações; Inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ); Alvará de Funcionamento e Alvará Sanitário; Certidão Negativa de Débitos Municipais; <b>Registro no CADASTUR</b> ; Certidão Negativa Previdenciária (INSS e FGTS), <b>Número de Unidades Habitacionais e Leitos.</b>
Serviço de Alimentação	Contrato Social e suas alterações; Inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ); Alvará de Funcionamento e Alvará Sanitário; Certidão Negativa de Débitos Municipais; <b>Registro no CADASTUR</b> ; Certidão Negativa Previdenciária (INSS e FGTS), <b>Capacidade de Atendimento e Tipo de Serviço Oferecido.</b>

Fonte: Elaboração própria com base na Lei Municipal 762/17.

A responsabilidade pelo preenchimento do *voucher* digital se dá de forma exclusiva pelas agências de turismo, para maior precisão sobre o fluxo de turistas no município, sendo as mesmas obrigadas por lei a emití-los. No caso da não emissão caracteriza-se sonegação de impostos. Mensalmente as agências de turismo devem prestar contas do *voucher* junto a Secretaria Municipal de Administração (SEMAD), e o pagamento do imposto se dará no 10º dia útil de cada mês subsequente a recolhimento do ISSQN, através de Documento de Arrecadação Municipal (DAM). O valor arrecadado pela SEMAD será de 5% sobre o valor total dos serviços descritos no *voucher* digital, correspondente ao ISSQN. Para as Médias e Pequenas Empresas (MPEs) optantes do Simples Nacional, serão considerados os percentuais definidos no Artigo 18 da Lei Complementar 123/2006 (BARREIRINHAS, 2017).

A Lei define ainda que o acesso eletrônico ao sistema do *voucher* de digital será fornecido pela SEMAD gratuitamente, mediante requisição das agências de turismo e com autorização específica do município, além de deliberação favorável do Conselho Municipal de Turismo – COMTUR. Os avanços oferecidos pela nova experiência do *voucher* digital serão apresentados abaixo e constituem o foco central do presente trabalho.

### 3 METODOLOGIA

O presente estudo é de natureza qualitativa e descritiva, o qual lançou mão de pesquisa junto a documentos/legislações oficiais para complementação das análises (FLICK, 2009). O universo da pesquisa abrange atores do *Trade* turístico de Barreirinhas (MA), os quais participaram diretamente e/ou presenciaram as articulações voltadas à migração do sistema de *voucher* único para o *voucher* digital. A amostra final, cujo critério de definição foi o de adesão, contemplou nove destes atores ligados à iniciativa privada, poder público ou associações de classe (Quadro 2).

Quadro 2 – Caracterização da amostra

Instituição	Segmento/atução profissional	Respondente	
		Cargo	Escolaridade
A	Poder Público – Secretaria de Turismo	Assessoria Técnica	Graduação em Turismo
B	SEBRAE	Consultor de desenvolvimento de <i>softwares</i>	Graduação em Administração
C	Conselho Municipal de Turismo – COMTUR	Presidente	Graduação em Turismo
D	Piloto Náutico	Profissional Liberal	Ensino Médio Completo
E	Agência de receptivo/turismo e Locação de Veículo	Proprietária	Graduação em Biologia
F	Associação de Agências de Viagem de Barreirinhas	Presidente	Graduação em Turismo
G	Agência de receptivo/turismo e Locação de Veículo	Proprietário	Graduação em Administração
H	Agência de Receptivo	Proprietário	Graduação em Turismo
I	Guia de Turismo	Profissional Liberal	Superior Incompleto

Fonte: Elaboração própria a partir de dados da pesquisa.

Barreirinhas foi escolhida justamente pela sua história na busca por um modelo de governança que conjugue lucratividade e conservação ambiental, e pela necessidade de aprofundar as discussões sobre o *voucher*, levantadas já em estudos anteriores (SILVA, 2008; COSTA et al., 2012; SILVA; RIBEIRO, 2018; SILVA et al., 2020). A localidade alvo de investigação integra a lista dos 65 destinos indutores brasileiros (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2008), enquadrada na categoria B entre as cidades com melhor desempenho na economia nacional do turismo (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2019). Sua população foi estimada, em 2021, em 63.891 pessoas, sendo 4.483 (7,2%) pessoas ocupadas, tendo 96% de escolarização entre os jovens de 6 a 14 anos, e baixo Índice de Desenvolvimento Humano Municipal (IDHM) de 0,570 (IBGE,2021).

O município de Barreirinhas possui uma área de 3.046.051km<sup>2</sup>, insere-se no bioma cerrado, pertencendo ao sistema costeiro-marinho, na mesorregião norte maranhense, na

microrregião dos Lençóis Maranhenses, distando 268 km da cidade de São Luis (IBGE, 2021). Além disso, faz parte de um dos destinos centrais da Rota das Emoções, roteiro turístico integrado que abrange 15 cidades do Maranhão, Piauí e Ceará, cujos atrativos principais são, respectivamente, o Parque Nacional dos Lençóis Maranhenses, Delta do Parnaíba e Parque Nacional de Jericoacoara (COSTA et al., 2017).

Figura 1 – Recorte Territorial Barreirinhas / PNLM



Fonte: Google Earth

Figura 2 – Aspecto físico do Parque Nacional dos Lençóis Maranhenses



Fontes:

À esquerda, Davi Bouças da Silva (agosto 2007) e à direita, acervo de Kimiko Matsumoto (junho 2007)

Para a coleta de dados, utilizou-se um roteiro semiestruturado (APÊNDICE A) contendo três categorias – criação, funcionamento e percepções sobre o *voucher* digital – as quais foram criadas a partir do referencial teórico exposto abaixo (Quadro 3). Ademais, foram desenvolvidas entrevistas em profundidade, entre agosto de 2020 e julho de 2021, gravadas mediante o consentimento dos sujeitos da pesquisa (VEAL, 2011), com auxílio dos aplicativos *Google Meet*, *Skype*, *WhatsApp* e *Zoom*, seguindo as preferências dos investigados. O horizonte temporal da coleta foi influenciado pela pandemia da COVID-19, situação que exigiu a coleta no formato, exclusivamente, remoto, a fim de que fossem evitados deslocamentos e contatos sociais. A partir das gravações, procedeu-se à transcrição dos áudios, a qual resultou em um *corpus* de 19.848 palavras e 54 páginas. Posteriormente, empregou-se a técnica de Análise de Conteúdo (BECKER, 2008).

Quadro 3 – Categorias e subcategorias da pesquisa

<b>Categorias</b>	<b>Subcategorias</b>	<b>Referências</b>
Criação do <i>Voucher</i> Digital	Motivos para a criação do <i>voucher</i> digital	Costa et al. (2012); Silva et al. (2020)
Funcionamento do <i>voucher</i> digital	Operacionalização, integração e distribuição de dados	Abreu e Freitas (2016)
	Pré-requisitos	Costa et al. (2012)
	Gestão financeira	Santos et al. (2020)
	Cooperação entre empresas	Grechi, Lobo e Martins (2019); Silva et al. (2020)
Percepções sobre o <i>voucher</i> digital	Contribuições do <i>voucher</i> digital Problemas do <i>voucher</i> digital	Abreu e Freitas (2016); Silva et al. (2020)
	Sugestão de melhorias para o <i>voucher</i> digital	Alvares et al. (2019); Austregésilo et al. (2020)

Fonte: Elaboração própria

#### 4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Destaca-se, de antemão, que o empresariado verificou avanços a partir da experiência com o *voucher* único inspirado na cidade de Bonito (COSTA et al., 2012; SILVA; RIBEIRO, 2018; SILVA et al., 2020) e, por esse motivo, decidiu fazer uma nova investida, dessa vez, incorporando tecnologias ao funcionamento do sistema. Assim sendo, os empresários se uniram, por meio do COMTUR, regulamentado através da Lei municipal nº 753/2016 (ANEXO A), para atuar de forma mais assertiva na governança do turismo barreirinhense, convertendo o modelo *voucher* único para o *voucher* digital, a partir de 2017, em função da continuidade dos problemas que motivaram a proposta de implementação do *voucher* no destino (COSTA et al., 2012; SILVA et al. 2020). Neste processo, o *voucher* único e a taxa de permanência ora cobrada – ambos instituídos pela Lei municipal 564/2007<sup>2</sup> (COSTA et al., 2012) – foram extintos, em face da Lei municipal 762/2017 (BARREIRINHAS, 2017).

Desse modo, no tocante à primeira categoria a ser analisada, apresentada no Quadro 2, traz-se os *motivos para a criação do voucher digital* (Quadro 4), conforme o olhar dos entrevistados, que corrobora o estudo de Silva et al. (2020), o qual foi realizado, exclusivamente, com agências de receptivo. A percepção de outros atores da cadeia produtiva do turismo local confirmou algumas dessas subcategorias.

Quadro 4 – Motivos para a Criação do *Voucher* Digital

Subcategorias	Depoimentos	Quem?
Controle do fluxo de visitantes	[...] <b>o controle do fluxo de turistas no parque</b> sempre foi um sonho poder ser mensurado e o <i>voucher</i> tem esta capacidade. <b>Foi uma das funcionalidades abordadas como motivo para sua implementação</b> [...] e a partir daí poder verificar, futuramente, até um controle no número de visitantes, limitar mesmo para diminuir o impacto, isso tudo foi conversado, mas não foi colocado em prática ainda.	F
Melhorar a arrecadação de impostos municipais	[...] o <i>voucher</i> é uma demanda antiga e o <b>digital veio a implementar</b> novas funções interligadas com a prefeitura <b>principalmente no quesito tributos</b> [...] ele <b>funciona como emissor automático de nota fiscal para que depois seja pago pelo empresário o imposto sobre serviços</b> .	A
	[...] <b>era necessário encontrar uma forma de ordenar esse turismo e a partir daí</b> a formação no aspecto do planejamento, formação de preço, <b>a área tributária</b> [...] foram várias reuniões, vários meses de trabalho, foram anos de trabalho na verdade porque até hoje, embora o contrato Sebrae e município tenha sido finalizado e o trabalho tenha sido entregue. <b>É um trabalho que não para no sentido de orientação, principalmente, dentro do campo administrativo e jurídico</b> .	B

<sup>2</sup> A referida Lei 564/2007 em seu artigo 11– que instituiu a taxa municipal de turismo – e os artigos 40 a 44 do Decreto nº 34/2010 – editados pelo Município de Barreirinhas – que regulou a mencionada taxa, é tida como inconstitucional, conforme entendimento do Órgão Especial do Tribunal de Justiça (TJMA), em julgamento de uma ação proposta pela Procuradoria Geral de Justiça (PGJ). Na ação, a PGJ alegou que os mencionados dispositivos violam o disposto nos artigos 122, II, parágrafo 2º, e 124, V, da Constituição do Estado do Maranhão (Decretada inconstitucionalidade de dispositivos da legislação de turismo de Barreirinhas) (JUSBRASIL, 2015) .

	[...] o descaso do poder público com o projeto (o <i>voucher</i> digital), pois <b>este projeto faria com que os empresários além de ter um pagamento dos impostos, que antes poucas pessoas pagavam impostos empresariais, e a ter uma renda maior que o município ia poder investir dentro do turismo</b> , e o que aconteceu foi o contrário.	C
	[...] foi construído <b>a partir de várias reuniões entre várias pessoas de profissões diferentes</b> , sempre pelo conselho municipal de turismo que uniu desde barqueiro, motorista das <i>toyotas</i> , dono de pousada, dono de restaurante [...] e também as pessoas da prefeitura [...] mais de <b>50 reuniões diferentes</b> com todo o pessoal de várias atividades.	D
	[...] O <i>voucher</i> ele vem desde 2008 [...] e era mais uma demanda do Trade do que do poder público, pois o objetivo do <i>voucher</i> é a organização [...] <b>arrecadação (como) consequência e não na causa.</b>	E
	[...] ele serviu mais como uma <b>ferramenta fiscal</b> do que como uma ferramenta de ordenamento	F
	[...] Os prestadores todos precisariam estar cadastrados no <i>voucher</i> e seguir sua regulamentação, <b>pagando impostos</b> [...] O <b>ISS é o principal</b> tributo de qualquer município, por isto a <b>importância do voucher digital enquanto instrumento</b> que também faz este controle tributário	H
Melhorar a governança do turismo local	[...] percebemos que <b>o voucher único seria uma ferramenta importante de gestão para o município</b> de Barreirinhas também [...] então, era necessário <b>encontrar uma forma de ordenar esse turismo</b> e a partir daí a formação no aspecto do planejamento, formação de preço, a área tributária.	B
	O <i>voucher</i> foi uma <b>demanda empresarial porque em Barreirinhas a gente tinha uma desorganização muito grande de turismo</b> [...] todo mundo vendia passeio, todo mundo fazia tudo [...] tinha um caso de Bonito que já no início, eles fizeram todo esse aparato [...] lá <b>agência é agência, hotel é hotel, e o atrativo é o atrativo</b> , então cada um faz sua parte [...] e aqui não, <b>todo mundo vendia tudo</b> [...] <b>aí, a gente começou a ver que deveria ter uma organização melhor para poder dar um segmento melhor ao turismo e desenvolver mais.</b>	C
	[...] (o <i>voucher</i> ) era mais uma demanda do <i>Trade</i> do que do poder público, pois o objetivo do <i>voucher</i> é a <b>organização</b> [...] e arrecadação (como) consequência e não na causa [...] a gente fez isso ( <i>voucher</i> ) com <b>intuito da organização</b> , mas o tiro saiu pela culatra.	E
	[...] uma <b>ferramenta de ordenamento</b> e com o passar do tempo ele acabou tomando outras proporções.	F
	[...] o <i>voucher</i> ele veio a partir de uma <b>necessidade das empresas de organizarem o turismo</b> em Barreirinhas [...] é tudo muito bagunçado, tem muita gente oferecendo serviço [...] e isso (ideia) partiu dos empresários	G
	[...] pensamos em algo mais avançado que pudesse <b>organizar melhor o turismo a partir de sistema informatizado</b> que é a tendência mundial então começamos a conhecer o <i>voucher</i> digital [...] pensando na <b>regularização profissional</b> e em <b>acabar com a informalidade</b> no serviço de turismo [...] de uma vez por todas os empreendimentos	H
	[...] Desde sempre se pensou em uma <b>maneira de organizar o turismo em Barreirinhas.</b>	I

Fonte: Elaboração própria a partir de dados da pesquisa.

Um dos potenciais benefícios do sistema do *voucher*, e de grande importância para a governança do turismo, é o *controle do fluxo de visitantes* (VELASQUEZ; OLIVEIRA, 2016), com foco no respeito à capacidade de carga dos atrativos (OLIVEIRA, 2010). Embora o atual *voucher* gere dados de visitação (ANEXO B), o controle desse fluxo ainda não foi colocado em prática no município, apesar das expectativas já levantadas também no estudo de

Silva et al. (2020). Em Bonito, o controle de visitação é uma função utilizada desde sua implementação no destino e que assegura restringir o número de visitantes diário (VIEIRA, 2003), ademais de que os dados gerados forneçam subsídios para a tomada de decisão para a governança local, em especial, da Secretaria de Turismo do município (GRECHI, 2011). Em Barreirinhas, foram apresentadas a partir do *voucher* digital, em 2019, as primeiras estatísticas (ANEXO B) referentes à visitação do PNLM, as quais, segundo os relatos, ainda não vem sendo consideradas nas discussões acerca do planejamento da visitação.

Uma das principais motivações para a implantar o *voucher* digital, em Barreirinhas, foi a de *melhorar a arrecadação de impostos municipais* gerados pela visitação aos atrativos dos Lençóis Maranhenses (SILVA et al., 2020), diante da ausência de cobrança de impostos relacionados à atividade turística, justificada, em tempos passados, por ser medida impopular que traria prejuízos ao capital político do gestor público que implementasse tal mudança (SILVA, 2008). No entanto, sabe-se dos retornos financeiros aos municípios que apostam no turismo (COSTA, 2009) em que a cobrança de tributos se mostra, portanto, fundamental. Destaca-se, outrossim, que essa arrecadação foi identificada como responsável, em partes, pela insatisfação das agências de receptivo local, por representar um imposto a mais a ser cobrado ao empresariado e pela incerteza na aplicação do montante arrecadado (SILVA et al., 2020). Este último ponto reforça a importância do princípio da transparência na governança da visitação, para que se assegure o apoio público na conservação da natureza (RODRIGUES; GODOY, 2013). Assim, se na experiência do *voucher* único, a insatisfação com a incerteza da aplicação da arrecadação foi manifestada pelos turistas/visitantes – que pagavam a taxa de visitação (COSTA et al., 2012) – agora no *voucher* digital, quem se mostra inquieto é o próprio *Trade* uma vez que a cobrança de impostos é feita diretamente por meio do sistema (SILVA et al., 2020).

Por fim, falou-se em *melhorar a governança do turismo local*, diante da “concorrência desleal” com operadores de passeios clandestinos, enquanto principal motivação para implementação do *voucher* digital, posto que o *voucher* único não resolveu este problema (COSTA et al., 2012). Desse modo, a ferramenta digital de governança contribuiu para a formalização das empresas (SILVA et al., 2020), o que gera ganhos de qualidade na prestação dos serviços locais (GRECHI et al, 2019). A segunda categoria a ser discutida trata do *funcionamento do voucher digital*, esta a contribuição inédita da presente pesquisa. O Quadro 5, a seguir, traz as opiniões dos entrevistados sobre os processos na utilização do sistema.

Quadro 5 – Funcionamento do *voucher* digital

Subcategorias	Depoimentos	Quem?
Liberdade do cliente para escolher o prestador de serviço	O <b>turista escolhe quem atende melhor o seu perfil</b> ou de sua família e amigos. O sistema é interno [...] talvez numa <b>venda online de um portal da cidade, por exemplo, existisse a fila virtual</b> , mas não é o caso já que o <b>cliente compra direto da empresa que escolher</b> .	A
	[...] o <b>cliente fica à vontade para escolher</b> quem irá lhe prestar o serviço de turismo. Vai depender das <b>agências fazer o seu marketing de venda e conquistar seus clientes</b> , o <i>voucher</i> é apenas a ferramenta que vai ser utilizada no ato da venda.	B
	[...] Qualquer pessoa chega na agência, <b>qualquer agência</b> e compra.	D
	[...] (agência) <b>capta o cliente a seu próprio modo</b> , seja por divulgação online, seja por captação mesmo ali abordando pela cidade, seja ele mesmo procurando agência pessoalmente [...] não tem fila de empresas, <b>o turista escolhe qual empresa que melhor lhe atende</b> .	G
	[...] A maioria absoluta dos turistas [...] já fez a <b>pesquisa e a reserva pela internet</b> [...] muitos vem por indicação também.	H
	[...] O <b>turista ele mesmo escolhe</b> qual vai ser a empresa que ele vai comprar o passeio dele.	I
Emissão do <i>voucher</i> digital é de responsabilidade das agências	[...] <b>O turista compra o pacote ou passeio no vendedor</b> , normalmente a agência de turismo e <b>a partir daí vai emitido um código de barras no papel que é entregue ao guia</b> .	A
	[...] o <b>visitante adquire um passeio ou acesso ao atrativo na agência, a agência faz o voucher, entrega para o guia e o guia apresenta nos pontos de monitoramento</b> [...] agências que estariam recebendo o visitante e essas agências estariam fazendo a emissão do <i>voucher</i> digital.	B
	[...] o cliente chega na agência <b>compra o passeio e o comprovante de passeio dele da compra. É esse papel que tem tipo um código de barras</b> e é com esse papel que ele tem acesso aos locais onde ele vai visitar [...] a maioria das pessoas já chegam com o pacote ou passeio <b>comprado pela internet</b> (site da agência).	D
	[...] <b>no balcão da agência, a gente solicita um cadastro</b> para ela onde ela vai dar as informações pessoais, inclusive o CPF [...] a gente <b>emite já esse documento</b> que é o <i>voucher</i> digital. Quando a compra é feita pelo WhatsApp ou por telefone, a gente também solicita esses dados [...] eles enviam os dados para a gente e nós lançamos no sistema, e o <b>sistema emite o documento, que usamos no caso da agência aqui o QR Code</b> .	F
	[...] quando o turista entra efetivamente no sistema do <i>voucher</i> (compra o passeio), <b>é emitido um comprovante</b> que atualmente as empresas fazem sua impressão gerando um código de barras [...] <b>este papel nós entregamos ao guia que vai acompanhar o turista</b> até o ponto de verificação que chamamos de guarita [...] (depois da entrada) este <i>voucher</i> específico vai entrar para o status de “em passeio”.	G
	[...] O <i>voucher</i> não é um sistema de reservas, mas sim uma <b>ferramenta auxiliar a venda</b> que visa garantir o <b>acesso do turista</b> ao ponto turístico na cidade e ao mesmo tempo assegurar que os impostos sejam pagos por quem está oferecendo o serviço.	H
[...] Na prática o turista chega na agência <b>compra um passeio</b> e é dado para ele um <b>papel com código de barras</b> . [...] então eu saio da agência com um grupo e já com os <b>vouchers na mão</b> .	I	
Necessidade de coleta de dados pessoais dos clientes	[...] Eles <b>só percebem na hora que a gente solicita os dados deles</b> , porque exige algumas informações como nome completo, CPF, data de nascimento, endereço, e-mail, telefone [...] alguns fornecem de maneira muito simples e sem questionar [...] a gente <b>explica que é para emissão do seu voucher</b> e tal [...] outros, meio que reclamam “tenho que preencher esta prova”.	I
As agências devem cumprir exigências legais para aderirem ao	Tudo que é <b>solicitado na Lei ou decreto municipal</b> tem níveis diferentes como <b>agências, pousadas, restaurantes etc., mas no momento somente as agências vendem através do voucher</b> . Precisa ser pessoa jurídica, ter loja física, alvarás de funcionamento, <b>submeter os documentos ao conselho</b>	A

voucher digital	<b>municipal de turismo solicitando cadastramento no sistema.</b>	
	[...] ela (secretaria de administração) que habilita [...] você <b>faz o seu cadastramento, sua documentação é validada, a documentação é apresentada nas reuniões ordinárias do conselho municipal de turismo para aprovar a entrada oficial de um novo credenciado ao sistema</b> [...] existe um procedimento afinal está se falando em ordenamento [...] seguir as exigências da Lei do <i>Voucher</i> (Decreto Municipal 762 de 02 de outubro de 2017) em seus Artigos 1º e 2º.	B
	Tem que <b>ter uma porta aberta estruturada com impressora e computador</b> [...] está tudo na lei, tem que <b>ter autorização dos bombeiros, com extintor de incêndio</b> [...] tem que estar com <b>sistema interligado à internet deles (gestor)</b> [...] <b>certidão negativa do município e federal, prédio alugado ou próprio</b> [...] <b>alvará, IPTU em dia, CNPJ, MEI.</b>	C
	[...] as agências tem que <b>estar em dia com a prefeitura, nessas situações de alvará</b> [...] precisa <b>estar localizada aqui na cidade</b> de Barreirinhas, tem que ter <b>CNPJ</b> e mais alguns detalhes.	D
	[...] tem que <b>ter alvará e uma série de coisas</b> pra cumprir a lei [...] até os endereços são limitados, as agências têm que ficar <b>dentro de um perímetro urbano</b> [...] tem gente que conseguiu acesso ao sistema <i>voucher</i> num lugar bem longe, onde nem a carro tem como acessar.	E
	[...] a agência <b>tem que ser legalizada</b> com toda documentação, todas as certidões [...] ela é <b>enviada à secretaria de turismo</b> , onde eles apreciam a documentação e submetem a uma avaliação do Conselho Municipal de turismo [...] (aprovando) ele (agência) <b>se dirige a empresa gestora do voucher</b> , que por sua vez se dirige à <b>secretaria de turismo fazendo seu cadastro</b> para ter acesso ao <i>voucher</i> digital.	F
	[...] As exigências <b>constam na Lei municipal número 762 de 2017 que especifica o credenciamento</b> das agências de turismo na Secretaria Municipal de Administração, através de uma aprovação documental prévia na reunião do Conselho Municipal de Turismo.	G
	[...] Precisa ser um <b>ponto comercial</b> com as portas abertas, <b>não pode ser home office</b> , precisa estar interligado com a internet e atender a uma série de exigências legais como alvará, CNPJ entre outros documentos.	H
Arrecadação de impostos e tributos	<b>A maioria absoluta das agências são optantes do SIMPLES nacional.</b> Quando o <i>voucher</i> gera a nota fiscal, <b>os valores de tributos são calculados pelo contador da empresa</b> a partir dos dados fornecidos pelo sistema em cada agência, daí é feito o pagamento, ou recolhimento do imposto mensalmente. Do <b>valor arrecadado pela prefeitura, metade vai para o FUNTUR</b> , que é o fundo de turismo do conselho municipal, <b>pra reinvestir na estrutura do turismo</b> em Barreirinhas.	A
	[...] o <b>sistema tributário nacional</b> independe de ter <i>voucher</i> ou não [...] 90% dos participantes do turismo em Barreirinhas são <b>optantes pelo regime do Simples Nacional</b> , que é um regime tributário que começa com uma alíquota de 2 e uma fraçãozinha e chega a 5% dependendo do nível de faturamento [...] o <i>voucher</i> é simplesmente um <b>instrumento que serve também de controle tributário</b> [...] interligado à prefeitura no sistema de tributos [...] <b>esses valores são calculados a partir da geração das notas fiscais</b> e seus respectivos valores [...] deste valor recolhido <b>50% fica com a prefeitura e 50% com o fundo administrado pelo conselho municipal de turismo</b> [...] falta de transparência gerou <b>ação judicial</b> .	B
	O ISS começa com <b>6% e até 18% dependendo da tributação</b> , então se você está <b>no simples e passou dos 3 milhões, não é 6% vai aumentando</b> [...] se você vendeu em um mês <b>1 milhão e no outro mês se você vender um milhão fica somado passar 2 milhões, então o imposto vai aumentando, ele é cumulativo</b> [...] o <b>dinheiro vai para o governo que manda de volta para casa</b> (prefeitura) de acordo com a porcentagem. [...] quando a pessoa <b>passa</b> (na guarita) <b>essa leitura já entra no sistema automático para enviar esses dados pra prefeitura, pra poder cobrar o imposto</b> [...] isso tudo fica no sistema, fica online, fica na rede interna do sistema que liga o ponto de venda ao ponto na prefeitura. [...]	C

	[...] o <i>voucher</i> ele é uma <b>forma de nota fiscal</b> só que vai direto pra prefeitura, <b>não tem como a agência, é tipo, sonegar</b> (impostos).	D
	[...] nada mais é do que a nota fiscal, então é uma <b>maneira de obrigar as agências a emitirem a nota</b> [...] a gente <b>sincronizou o sistema do voucher como sistema de tributos</b> [...] vai depender do seu regime tributário [...] vamos supor hoje eu soltei três <i>vouchers</i> [...] você vai lá no sistema, no computador e clica em cada um para gerar nota fiscal, e como nosso sistema é vinculado com o sistema (na prefeitura), vai sair <b>três cobranças somando uma nota fiscal única</b> [...] o contador vai somar quantas notas emitidas no mês e aí vai mandar o boleto para que eu pague todo dia 20 do mês, <b>fazendo assim o recolhimento</b> .	E
	[...] quando é gerado um <i>voucher</i> automaticamente é computado um valor que irá também gerar uma nota fiscal [...] tem uma função no sistema onde eu clico e ela <b>gera a nota fiscal</b> que compartilho com meu contador (que) <b>calcula o percentual a ser recolhido de ISS e faz o pagamento direto ao governo via boleto</b> .	G
	[...] O preenchimento dos dados (do cliente na compra) é enviado pela internet, pelo sistema que eles chamam de intranet, para o governo municipal [...] já fica disponível para a agência a <b>geração da nota fiscal</b> . [...] responsabilidade da agência [...] proceder a <b>emissão e pagamento</b> do boleto [...] (de) <b>recolhimento do ISSQN</b> , feito mensalmente com base de cálculo nas notas fiscais emitidas.	H
Utilização de equipamentos tecnológicos pelas agências, guias e visitantes	<b>O cliente não fica com a pulseira eletrônica</b> (que caiu em desuso) durante o passeio porque <b>era usada para acesso na guarita, mas ao fim do passeio era recolhida</b> pelos guias.	A
	[...] o <i>voucher</i> pode ser impresso ou <b>pode ser na pulseira</b> [...] quem não quiser utilizar a pulseira, por ser uma <b>ferramenta tecnológica que requer um pouco mais de paciência às vezes para emitir informação do sistema para dentro da pulseira</b> , e quer imprimir logo folhas em papel A4, que o faça, é um critério [...] quando se falou em digital, se pensou em <b>ter as pulseiras também para colaborar com a questão do meio ambiente</b> , mas de fato não pegou (a utilização) [...] da pulseira, <b>embora esteja em funcionamento</b> [...] nessa questão da pandemia, ficou mais sensível sua utilização (a pulseira) já que ela é retornável, aí a pessoa está colocando uma no braço da outra [...] o sistema do <b>voucher digital ele hoje é patenteado no Brasil</b> , a marca é patenteada [...] você passa no ponto de monitoramento e lá se tem o <b>equipamento</b> que faz a leitura disso ( <i>voucher</i> ).	B
	[...] tem que ter uma porta aberta estruturada com <b>impressora e computador</b> [...] para fazer a fiscalização você passa (o <i>voucher</i> ) no <b>leitor (eletrônico)</b> e pronto.	C
	[...] Teve uma certa resistência inicial de algumas pessoas [...] a gente verificava no nas reuniões pessoas de agência, pelo <b>medo da dificuldade de mexer no computador um sistema novo</b> .	D
	[...] foi outra briga, pois a prefeitura queria uma <b>pulseira</b> importada dos Estados Unidos e às vezes ela no uso é perdida, estragada [...] O cliente obrigatoriamente tem que <b>devolver a pulseira</b> apesar de que não se está usando a pulseira mais [...] A <b>pulseira ficou impossível</b> de ser utilizada [...] tem que cadastrar uma a uma, ou seja, se perde um tempo enorme. [...] você vai lá no sistema, no <b>computador</b> e clica em cada um para gerar nota.	E
	[...] faz a instalação do sistema no <b>computador da empresa</b> .	F
	[...] O cliente/turista <b>não fica com nenhum equipamento</b> [...] é de responsabilidade do guia levar o <i>voucher</i> e acessar a guarita [...] a <b>pulseira</b> [...] ela teve uma duração muito curta [...] foi mais assim um período de teste que não deu certo. [...] <b>existe um leitor (eletrônico)</b> que irá identificar este código de barras.	G
	[...] o cliente, na verdade, <b>ele não fica com nenhum equipamento</b> , o que havia [...] bem no início mesmo com relação às <b>pulseiras é que elas foram colocadas em teste</b> e já muito em breve pararam de ser utilizadas por não ter funcionalidade prática.	H

	[...] antes era uma <b>pulseira</b> que deu muito errado pessoal pedia era uma <b>demora</b> terrível né, pra sair da agência com todo mundo com a pulseira no pulso [...] então pararam de usar [...] Quando usava a pulseira a gente <b>pegava de volta</b> no fim do passeio [...] (ou) logo depois que era verificada no posto de controle, porque teve vários casos do turista perder a pulseira no passeio. [...] um <b>leitor (digital)</b> no posto de monitoramento [...] código de barras é feita a leitura lá nesse equipamento.	I
Controle eletrônico de acesso aos atrativos pelo poder público municipal	<b>São três guaritas de fiscalização</b> [...] o turista entrega o <i>voucher</i> impresso ao fiscal ou faz a leitura do QR Code gerado pela agência através do sistema.	A
	[...] com a <b>pulseira, o QR Code (no celular) ou com (o voucher) impresso, você passa no ponto de monitoramento e lá se tem o equipamento que faz a leitura disso</b> [...] não há cancela, pois para no turismo fica um tanto quanto dando uma visão de segregação [...]	B
	[...] <b>o guia que leva o turista até o ponto de verificação</b> [...] onde vai fazer a <b>leitura desse código</b> [...] a <b>partir daí</b> é liberado o acesso para entrar na balsa.	C
	[...] eles (agências) <b>deixam na mão do guia os vouchers por medo de que o turista pode perder</b> , esquecer na pousada então depois não tem como comprovar que ele realmente tem direito ao passeio por isso todos os guias <b>ficam com os vouchers individuais de cada turista e apresentam aqui na hora do embarque</b> [...] chega o papel comprovando que a pessoa tem direito ao passeio e a gente dá andamento.	D
	[...] o sistema emite o [...] <b>QR Code</b> [...] e a gente envia <b>para apresentação deles no portal</b> de acesso ao parque [...] a <b>gente manda pelo WhatsApp dos guias ou do motorista</b> , eles apresentam no portal digitalmente [...] nós <b>temos três portais</b> , eles servem tanto para embarque de veículos como a travessia de moradores [...] o guia e o motorista precisam estar <b>credenciados</b> junto à prefeitura [...] <b>moradores são identificados pelos</b> próprios veículos ou por passar a pé.	F
	[...] este papel ( <i>voucher</i> ) nós entregamos ao guia que vai <b>acompanhar o turista até o ponto de verificação</b> que chamamos de guarita ou controle de acesso, que é onde <b>existe um leitor que irá identificar este código de barras</b> (e liberar o acesso) [...] damos preferência a entregar o <i>voucher</i> diretamente para o guia assim o turista não corre o risco de perder.	G
	[...] o turista <b>registra sua entrada no parque</b> através da leitura do <i>voucher</i> lá nas cabines que controlam o acesso [...] o sistema identifica então automaticamente este turista na categoria “em passeio” e a partir daí o próprio <b>sistema já gera um registro</b> e lá na ponta, lá na agência.	H
	[...] esse código de barras ( <i>voucher</i> ) é feita a <b>leitura lá nesse equipamento na guarita</b> .	I
Poder público municipal responsável principal pela gestão do <i>voucher</i> digital	Prefeitura <b>através da secretaria do turismo e secretaria de administração</b> . O sistema fica ligado em rede com os locais de venda, <b>tudo acontece em tempo real</b> .	A
	[...] <b>secretaria municipal de turismo em conjunto com a secretaria de administração</b> visando a proteção dos dados de informação [...] ou seja, como é um <b>sistema público a Secretaria tem acesso as informações</b> que correspondem e aquilo que é importante para a Secretaria, como <b>números totais, dados estatísticos</b> [...] cada empresário que tem credenciamento no <i>voucher</i> [...] <b>faz a gestão do seu próprio sistema</b> [...] e com o somatório das informações de cada credenciado, <b>a gestão total é feita pela Secretaria</b> .	B
	<b>A prefeitura municipal tem uma empresa que eles fizeram uma licitação e que faz a gestão desse sistema</b> que trabalha tirando as dúvidas, mantém o sistema no ar, esse tipo de coisa. Eles atendem pelo WhatsApp quando tem algum problema.	C
	[...] <b>prefeitura e o COMTUR</b> [...] ele (COMTUR) é a união de vários tipos de empresas aqui e o poder público, a própria sociedade civil envolvida [...] o <i>voucher</i> digital ele é de responsabilidade de um <b>conjunto de pessoas pelas suas representatividades</b> .	D
	[...] <b>é uma empresa</b> que administra o sistema, ela inclusive <b>passa por uma</b>	F

	licitação que inclusive agora em novembro o município vai novamente licitar uma empresa que possa fazer o sistema de ordenamento.	
	[...] <b>uma empresa terceirizada</b> que segundo as informações difundidas nas reuniões foi <b>licitado pela prefeitura</b> a partir da Consultoria do SEBRAE.	G
	[...] o que se vê hoje é somente a <b>prefeitura</b> e a pessoa ou <b>empresa lá que veio pelo SEBRAE</b> [...] lá que organiza o sistema [...] esse sistema me parece que é interligado diretamente (da agência para) dentro da prefeitura.	I
Poder público municipal custeia a manutenção do <i>voucher</i> digital	A prefeitura arca com um <b>valor mensal pago ao operador do sistema</b> pra que este continue em funcionamento, e as empresas arcam com o imposto pago para a prefeitura [...] <b>por isso é cobrada uma mensalidade</b> (paga pela prefeitura).	A
	[...] o operador do <i>voucher</i> (custos) fica no momento <b>sob total responsabilidade da prefeitura</b> (licitante) é já as taxas de valores estão sendo pagas através dos impostos mesmo no caso o ISS.	E
	[...] Os valores/taxas cobrados da minha agência são pagos através do ISS conforme eu disse [...] A <b>prefeitura arca com os custos da empresa licitada</b> .	G
Empresa terceirizada oferece suporte às agências na utilização do <i>voucher</i> digital	[...] o <b>consultor dá suporte e orientação inicial para usar o programa de computador</b> e até onde eu sei fica também disponível para dúvidas constantes do órgão público.	A
	[...] Depois do procedimento legal de cadastramento da agência, a <b>empresa licitada faz a instalação do sistema no computador da empresa</b> , interligando na rede principal conectada na prefeitura, além de dar um <b>curso rápido sobre a operação do sistema no ponto de venda</b> , para que os funcionários saibam operá-lo. Também é possível recorrer a <b>ajuda dos técnicos do sistema através de telefone, WhatsApp ou e-mail</b> caso necessário.	F
	[...] nós <b>temos um contato da empresa (gestora do voucher) para suporte</b> no caso de alguma necessidade relacionada ao funcionamento do sistema ou alguma dúvida ou algum treinamento. [...] assim que o sistema é instalado já existe um treinamento inicial [...] tem um WhatsApp o que pode ser utilizado como <b>ferramenta de suporte</b> .	G
	[...] existe um <b>treinamento</b> [...] uma orientação de <b>como operar o sistema</b> que é dado pelo pessoal que administra a parte do <i>voucher</i> , ele vem na agência, instala o software e explica tudo [...] fica o contato deles para <b>suporte por telefone ou WhatsApp</b> , se precisar eles voltam na agência caso você solicite.	H
	[...] a empresa licitada que organiza o sistema [...] que vai nas agências e <b>explica como o sistema funciona</b> .	I

Fonte: Elaboração própria a partir de dados da pesquisa.

A primeira subcategoria do funcionamento do *voucher* digital trata da *liberdade do cliente para escolher o prestador de serviço*. Diferentemente de outros locais onde se usa esta tecnologia – Bonito (MS), Arraial do Cabo (RJ), Cairu (BA), Jericoacoara (CE), entre outros – a venda dos serviços não é realizada de maneira remota (*site* da internet centralizador), mas, exclusivamente, presencial nas agências, conforme verificado anteriormente por Silva et al. (2020). Como não há fila virtual<sup>3</sup> de compras, o cliente adquire seu *voucher* na agência que for direcionado ou já conhecer através de contato prévio, cabendo aos empresários criarem diferenciais competitivos para a atração dos seus clientes.

<sup>3</sup> As filas virtuais são aplicadas a sistemas onde a venda do *voucher* é, predominantemente, *online*, a exemplo de Jericoacoara (CE), Cairu (BA).

Verificou-se que a *emissão do voucher digital é de responsabilidade das agências*, em que os dados dos clientes são preenchidos no ponto de venda e, com a emissão dos *vouchers*, eles são entregues ao guia que acompanhará o grupo de visitantes. Em seguida, o guia apresenta os *vouchers* impressos nos pontos de monitoramento (de acesso ao PNLN). Recentemente, constatou-se que o *voucher* pode ser também cadastrado em uma pulseira entregue ao cliente, ficando a critério dele qual das duas formas ele utilizará para comprovar o pagamento pelo seu passeio aos Lençóis. Nesse sentido, consoante fala do Entrevistado B, “quem não quiser utilizar a pulseira por ser uma ferramenta tecnológica e que, por vezes, exige um pouco mais de paciência para retransmitir as informações do sistema para a pulseira [...] a agência (pode) logo imprimir o *voucher* no papel A4 [...] é um critério individual”.

Verificam-se, do mesmo modo, discrepâncias entre as agências: apesar do sistema ser um só, em rede, além dos procedimentos de inserção de dados sejam os mesmos (SEBRAE, 2021), cada agência adota um critério para a emissão do *voucher* digital de acordo com sua conveniência, seja por código de barras impresso, por QR Code<sup>4</sup> impresso ou QR Code digital via celular – estes últimos de implementação recente. Já em destinos como Arraial do Cabo e Bonito, os sistemas de comercialização virtual remota já funcionam a passos largos, principalmente com a emissão do *voucher* no formato QR Code (ANEXO E) (ARRAIAL DO CABO, 2020; BONITO, 2020).

Essa incorporação de diversas tecnologias à governança de destinos é algo defendido pela literatura específica e tem potencial para beneficiar/facilitar a experiência de visita para empresas, visitantes e profissionais do setor (ABREU; FREITAS, 2016; AUSTREGÉSILO et al., 2020). Aqui, reforça-se, também, a *necessidade de coleta de dados pessoais dos clientes*, os quais têm potencial para posterior geração de dados importantes ao planejamento turístico na localidade (GRECHI, 2011; GRECHI et al., 2019), a exemplo do perfil do viajante, procedência, entre outros aspectos. Verificou-se, entretanto, certa reticência de alguns clientes quanto a informar dados básicos obrigatórios solicitados no preenchimento do *voucher* digital. Aqui cabe maior esclarecimento por parte das agências sobre os porquês dessas informações.

Em outro aspecto, ressalva-se que *as agências devem cumprir exigências legais para aderirem ao voucher digital*, o que obrigou a formalização de muitas empresas, tirando da

---

<sup>4</sup> QR Code, ou código QR, é a sigla de “*Quick Response*” que significa resposta rápida. QR code é um código de barras, que foi criado em 1994, e possui esse nome pois dá a capacidade de ser interpretado rapidamente pelas pessoas. O QR Code é utilizado por várias indústrias, como revistas e propagandas, e esse código é utilizado para armazenar endereços da internet, que depois são direcionadas para um site, hotsite, vídeo, etc. O QR Code também pode ser facilmente escaneado por qualquer celular moderno, onde existem aplicativos específicos que tem a capacidade de ler o link e levar o cliente em potencial para o site que a empresa quer direcioná-lo.

clandestinidade muitos prestadores informais da localidade (SILVA et al., 2020). Este, aliás, foi um dos efeitos da primeira experiência do *voucher* único em Barreirinhas (COSTA et al., 2012; SILVA; RIBEIRO, 2018), consolidada agora com o digital. Note-se que os requisitos necessários à atuação regularizada das agências junto ao sistema do *voucher* digital foram apresentados no Quadro 1, e seguem o estabelecido pela Lei do *Voucher* (ANEXO C) e pela Portaria Municipal 547/2018 (ANEXO D) (BARREIRINHAS, 2017). Esclarece-se, ainda assim, que cada segmento tem obrigações peculiares a serem cumpridas inerentes a sua atividade, como, por exemplo, as transportadoras turísticas terrestres, aéreas e aquaviárias precisam informar o número de veículos de lotação e tipos de veículos disponibilizados.

Quanto à natureza de atuação das empresas passíveis da utilização do *voucher*, são elas: agências de turismo, condutores de visitantes e guias locais, transportadoras turísticas terrestres, aéreas e aquaviárias, meios de hospedagem e serviços de alimentação. Nesses termos, por força de lei, estabelece-se uma rede entrelaçada de profissionais e empreendimento regulamentados perante o poder público e, nesse sentido, cumpre-se a orientação de fortalecer a competitividade dos negócios turísticos, a partir de estratégias de governança (SANTOS; PEREIRA, 2018). Aqui, também, destaca-se o caráter em rede propiciada pelo *voucher* digital, em que são necessários instrumentos e regras para orientar o comportamento desejado pelos seus participantes (ALBERS, 2005).

O *voucher* digital funciona também como mecanismo de *arrecadação de impostos/tributos*, constituindo este o interesse central por parte do poder público municipal (ABREU; FREITAS, 2016; GRECHI et al., 2019). Considerando que a venda de ingressos aos atrativos é de responsabilidade exclusiva das agências locais (SILVA et al., 2020), propicia-se, assim, um controle maior, por parte da prefeitura, sobre o pagamento por esses serviços, coibindo sonegação fiscal (CAMARGO et al., 2011). Cabe destacar que a Lei 762/17 – Lei do *Voucher* Digital – regularizou esta ferramenta digital como o instrumento oficial para recolhimento do ISSQN. Houve ainda reclamações sobre a falta de transparência do poder público quanto à aplicação dos valores arrecadados, causa já identificada em estudo anterior (SILVA et al., 2020), porquanto os recursos do Fundo Municipal de Turismo (FUNTUR) não estão sendo reinvestidos em prol da melhor estruturação do turismo em Barreirinhas, fato que gerou uma ação dos empresários junto ao Ministério Público, mas que a prefeitura obteve êxito no ganho da causa. Aqui, mas uma vez, ressalva-se que a governança em espaços de conservação perde força ao não se prestar contas, com transparência, junto à sociedade e/ou aos públicos envolvidos (RODRIGUES; GODOY, 2013).

Outro ponto para o funcionamento do *voucher* digital trata da *utilização de equipamentos tecnológicos pelas agências, guias e visitantes*. Nesse aspecto, são necessários investimentos em equipamentos de tecnologia, obrigatórios à adesão ao sistema, o que vêm gerando reclamações para o empresariado. Esta percepção de custos envolvidos para operacionalizar o *voucher* é motivo de insatisfação antiga entre os empresários, porquanto exigiam contratação de mão de obra para preenchimento de *vouchers* na primeira versão (COSTA et al., 2020) e agora oneram as empresas com compra de equipamentos que, por vezes, deixam de ser utilizadas (caso das pulseiras).

Em outro aspecto, tratou-se do *controle eletrônico de acesso aos atrativos de responsabilidade do poder público municipal*. Dessa maneira, confirmou-se que os três pontos de verificação de acesso (guaritas) aos atrativos são equipados com leitores de código de barras/QR Code. De acordo com o testemunho dos atores diretamente envolvidos neste processo, tais guaritas se resumem a garantir o acesso ao atrativo através da identificação digital (leitores de códigos) e/ou através de fiscalização pessoal.

Já em Barreirinhas, observou-se que a única solução atual adotada em comum pelas agências é a não utilização da pulseira digital – por conta de fatores como a demora na transmissão de dados do sistema para a pulseira e das constantes perdas de tal equipamento (*gadget*) – por parte dos turistas. No caso de Bonito, desde sua implantação, a emissão manteve-se uniforme, seja no primeiro momento onde os *vouchers* eram numerados e emitidos às agências a partir da municipalidade, ou no segundo e atual momento onde este mesmo padrão ganhou maior agilidade por conta da conectividade possível graças à utilização de sistemas computacionais em rede (ARRUDA et al., 2014). Ademais, foi constatada dificuldade de adaptação às novas tecnologias. As agências têm que se adequar às tecnologias necessárias – computadores, impressoras, internet de banda larga, pulseiras – o que se torna obstáculo prático para o empresariado, seja pela questão do custo (SILVA et al., 2020) ou pela falta de habilidade no manuseio das tecnologias empregadas.

Evidenciou-se, também, nas falas dos entrevistados que o *poder público municipal é o responsável principal pela gestão do voucher digital*. Citou-se o Conselho Municipal de Turismo, a Secretaria de Cultura e Turismo (SECTUR), a Secretaria Municipal de Administração (SEMAD), além da empresa licitada para administração do sistema como os co-responsáveis pela gestão. Acerca do custeio da ferramenta, verificou-se que o *poder público municipal custeia a manutenção do voucher digital* a partir da arrecadação com a prestação dos serviços de passeios ao PNLM (ISSQN). Destaca-se, outrossim, que uma *empresa terceirizada oferece suporte às agências na utilização do voucher digital*, diante de

eventuais falhas na tecnologia e falta de familiaridade em lidar com demandas do dia a dia da sua operacionalização. Evidencia-se que a legislação não especifica quem é o responsável direto por gerir o sistema, o que gera incompreensão entre parte dos entrevistados.

No Quadro 6 abaixo, serão expostas as *percepções sobre o voucher digital* para a governança do turismo. De antemão, traz-se que *formalizar os prestadores de serviço* sempre foi um dos propósitos do *voucher*, seja na realidade de Bonito (ARRUDA et al., 2014; ABREU; FREITAS, 2016) ou na de Barreirinhas (COSTA et al., 2012; SILVA; RIBEIRO, 2018; SILVA et al., 2020). Assim, para que possam aderir ao sistema de governança digital, as empresas precisam sair da clandestinidade/informalidade (COSTA et al., 2012), não em vão, foi registrado aumento exponencial de agências em Barreirinhas (de 20 para mais de 50), fato que levou ao acirramento da competição local (SILVA et al., 2020). Estes mesmos autores acreditam que essa formalização de agências pode levar a melhorias na qualidade dos serviços turísticos e no controle dos prestadores de serviços locais.

Quadro 6 – Contribuições efetivas do *voucher* digital para a governança do turismo

Subcategorias	Depoimentos	Quem?
Formalizar os prestadores de serviço	[...] essa parte da <b>regularização fiscal das empresas é um ponto positivo, gerada pela formalização dos prestadores.</b>	A
	[...] é um <b>instrumento de regularização de arrecadação.</b>	B
	[...] o <i>voucher</i> ele é um meio de <b>forçar as empresas a cumprir a lei</b> , pois você já é obrigado a emitir nota fiscal pra tudo que você vende [...] houve a <b>formalização</b> de empresas [...] arrecadação regularizada.	E
	[...] trouxe de bom foi <b>especificar as funções das agências</b> , [...] anteriormente a gente sabe que muitas pessoas vendiam passeios, todos os comércios, e agora não, <b>as agências é que tem essa atribuição de fazer o passeio</b> [...] A pousada até vende passeios, mas ela não executa [...] vende, mas precisa passar para alguma agência, <b>cria-se uma parceria</b> com a agência de turismo que irá executar o passeio.	F
	[...] <b>Formalização</b> precária dos prestadores de serviço, mas começa a existir.	H
	[...] Obrigou a <b>formalização</b> das empresas [...] o ICMBIO fez <b>cadastro dos carros</b> com o número facilitando identificação.	I
Geração de dados para a tomada de decisão estratégica	[...] <b>direcionar marketing, criação de políticas públicas, encaixar oferta e feedbacks, reengenharia da gestão</b> [...] Só traz coisas boas <b>como o perfil de demanda do turismo, a partir das sugestões, as melhoras.</b>	A
	[...] as empresas têm um <b>sistema de controle que eles não tinham</b> , ou a maioria não tinha - mais de 95% - e hoje você <b>tem acesso às suas próprias informações que são alimentadas pela própria empresa</b> [...] <b>coleta de dados</b> tanto do poder público quanto empresários [...] <b>controle do fluxo turístico.</b>	B
	[...] uma coisa que é importante pra gente fazer é propaganda, você saber da onde o teu cliente tá vindo, qual a idade dele, se é homem se é mulher... <b>traçar o perfil desse cliente</b> (com dados do sistema).	E
Integração entre atores da cadeia produtiva	De certa forma sim, [...] <b>inclusive a criação da Associação das Agências de Viagem e Turismo de Barreirinhas – AVBTUR foi impulsionada a partir dos trâmites, das negociações do voucher</b> [...] o pessoal acaba <b>se organizando pra se prevenir quanto a algo novo</b> desconhecido.	A

	[...] a gente observa que <b>as associações, as cooperativas, elas foram fortalecidas</b> [...] mas se a gente fosse considerar a possibilidade de finalizar o <i>voucher</i> [...] eles seriam contra, porque <b>eles vêm que hoje você tem com voucher uma política pública.</b>	B
	[...] o <b>número de reuniões foi bem maior</b> principalmente quando vinham explicar pra gente como que ia funcionar a partir de agora [...]	D
	<b>Houve sim</b> [...] a melhor coisa que saiu desse <i>voucher</i> foi associação – AVBTUR - pois já se tentou formalizar de várias maneiras [...] e agora nós temos a abertura (associação) que é <b>só das agências</b> [...] as empresas <b>acabam se unindo</b> , até o <b>quórum</b> nas reuniões é maior <b>é maior.</b>	E
	[...] <b>houve uma maior integração sim</b> , houveram mais pedidos e solicitações (à AVBTUR) [...] algumas reivindicações também depois do sistema <i>voucher</i> .	F
	[...] Sim sem dúvida, <b>aumentou a frequência de reuniões</b> e também aumentaram as brigas [...] <b>maior entrosamento</b> inclusive entre as diferentes áreas de atuação no turismo [...] as associações ficaram <b>mais fortalecidas</b> [...] estão sendo criados cursos, melhorou bem [...] <b>Interlocução</b> maior entre diferentes segmentos do turismo na cidade [...] Criação da AVBTUR.	G
	[...] as associações representativas das classes aqui são até unidas [...] a <b>AVBTUR que é mais recente</b> , a associação das agências [...] <b>é observada uma maior interlocução através das entidades de classe.</b>	H
	[...] <b>Sem dúvida</b> alguma. Essa parte aí foi bem claro pra todo mundo [...] como se de repente [...] todo mundo se preocupasse com <b>um único objetivo.</b> [...] elas (agências) se organizaram de tal maneira até <b>criar uma associação</b> mais forte.	I

Fonte: Elaboração própria a partir de dados da pesquisa.

Entre às expectativas geradas – e ditas como consequência do *voucher* digital – está a *geração de dados para a tomada de decisão estratégica*, que foram inclusive tema das reuniões de implantação a partir da consultoria do SEBRAE. Todavia, traz-se que esses dados ainda não são utilizados de forma prática, o que gera insatisfação dos associados ao sistema, e limita uma das principais vantagens a serem oferecidas à governança local (ARRUDA et al., 2014). Tais dados poderiam servir como base de informação para a construção de políticas públicas e/ou direcionamento de marketing, entre outros aspectos.

Por fim, falou-se na *integração entre atores da cadeia produtiva* propiciada pelo ensejo de resolver problemas comuns, traço que caracteriza a estratégia da cooperação em rede (BALESTRIN; VERSCHOORE, 2016; SOUSA; PEREIRA, 2018). O resultado prático dessa aliança se reflete na criação da Associação das Agências de Viagens e Turismo de Barreirinhas (AVBTUR). Para negócios de pequeno porte, caso das agências de Barreirinhas, a aliança, por meio de entidade de classe, fortalece a competitividade desses empreendimentos (COSTA, 2009), ao estabelecer posição estratégica no mercado em que atuam (WINCENT et al., 2010). O esforço conjunto vem gerando vantagens exclusivas às envolvidas (COSTA et al., 2016), cuja motivação central foi a ferramenta do *voucher* digital.

Já o Quadro 7 apresentará as *percepções sobre os problemas do voucher digital*, situação já percorrida por Silva et al. (2020), todavia em que se espera que alguma nova subcategoria possa emergir diante do avanço na operacionalização do referido mecanismo de

governança, ou ainda, devido à inclusão de novos atores sociais no público-alvo da investigação.

Quadro 7 – Percepções sobre os problemas do *voucher* digital

Subcategorias	Depoimentos	Quem?
Falta de fiscalização	[...] Em Barreirinhas eu sei que é <b>muito difícil a fiscalização ser ok</b> , [...] os acessos podem ser <b>por fora da guarita</b> [...] não fica tudo fechado então tem gente que <b>passa sem ter que comprovar nada de voucher</b> , sei também que muitos ali são conhecidos então é <b>fácil corromper os fiscais</b> .	A
	[...] teve uma tentativa antes com o <b>voucher impresso que não deu muito certo porque como sempre a mesma coisa de agora, não está dando tão certo porque não tem fiscalização</b> . [...] Na prática essa <b>fiscalização não funciona</b> . [...] <b>tem agência que não tem nem alvará</b> .	C
	[...] a <b>fiscalização é muito precária</b> e eu posso tirar isso por aqui pelo porto, fiscalização também <b>praticamente inexistente</b> [...] na prática lá (guaritas), nas entradas <b>não se fiscaliza 100%</b> [...] é uma <b>grande falha creio que da prefeitura</b> que é responsável por esse tipo de verificação [...] continua bastante empresa <b>sem voucher fazendo passeio</b> [...] a gente vê que muitos barcos saem <b>sem ter a comprovação (voucher)</b> .	D
	[...] o que houve foi uma regressão porque a gente sempre bateu numa tecla: o <b>voucher não funciona sem fiscalização</b> , você tem que fiscalizar pra você ter os resultados e é <b>sempre esse gargalo aqui</b> [...] construíram umas “guaritazinhas” velhas ridículas porque como o parque já é difícil a gente soube que <b>ia ser difícil fiscalizar o parque</b> [...] o parque é aberto, diferente dos atrativos de Bonito que foi uma das inspirações, a maioria dos atrativos <b>lá está em local privado e você tem uma entrada e o parque não</b> [...] eu estava passando com dois carros enquanto isso quatro carros <b>sem voucher</b> passando na parte aberta.	E
	[...] a <b>fiscalização é deficitária</b> , [...] é uma reclamação constante das agências, nas reuniões da AVBTUR quanto nas reuniões do COMTUR [...] os pontos de acesso [...] se você quiser passar direto você passa [...] moradores passam para parte interna do parque e não há esse controle de quem é quem.	G
	[...] Esse sistema só não vai pra frente [...] pois <b>não existe uma fiscalização efetiva</b> em nenhuma das instâncias: seja nas cancelas, seja nas agências para verificação de alvarás de funcionamento	H
	[...] muita gente irregular e parece que <b>não são punidas</b> essas pessoas, a prefeitura <b>não dá conta de fiscalizar</b> quem está irregular [...] <b>existem muitos irregulares atuando</b> [...] problema é que a guarita <b>não fecha todo acesso</b> [...] <b>fiscalização</b> é uma coisa que podemos dizer que <b>não existe</b> . [...] é mais pra quem não tem amizade com os fiscais [...] vista grossa. [...] Nos postos de controle de acesso [...] é <b>muito aberto</b> , a pessoa <b>dá a volta</b> e entra por outro lado [...]	I
Continuidade da concorrência desleal	[...] o empresário faz a parte dele de cumprir à risca, pagando o imposto, mas não tem a fiscalização, ou seja, <b>empresas que não são credenciadas no voucher continuam operando, a pirataria continua existindo, agências que não têm documentação continuam operando ainda</b> , este tipo de coisa que continua a acontecer. [...]	C
	[...] a concorrência tá tão grande por aqui que tem gente fazendo passeio às vezes até <b>quase pela metade do preço de outras agências</b> .	D
	[...] a mentalidade do empresário aqui é muito difícil, a mentalidade é <b>“vamos fazer o melhor preço pra roubar o cliente do outro”</b> [...] criando um ambiente de trabalho terrível onde <b>as bases são sacrificadas tudo sempre colocando o preço pra menos, pra baixo</b> o preço e o próprio turista fala “esse passeio aqui é muito barato” [...] O <i>voucher</i> deveria valorizar quem trabalha certo, mas não acontece isso <b>quem é valorizado é o pirata</b> .	E

	[...] porque eu acho que às vezes é uma <b>concorrência um pouco desleal</b> [...] a gente tem que tá vendendo um preço mais justo, e algumas empresas achando que vão <b>levar alguma vantagem</b> diminuindo um pouco valor e acaba diminuindo o serviço de outras.	F
	[...] você mal chega na cidade é abordado por uma série de garotos ou até mesmo guias que <b>nem são credenciados</b> junto às suas associações de classe [...] nunca irão respeitar o acesso e mais e mais trabalhadores irregulares continuarão atuando [...] quem recolhe os impostos <b>quem contribui para os tributos da cidade acaba se sentindo prejudicado</b> , pois acaba se tornando uma <b>concorrência desleal</b> também.	G
	[...] as agências vendem os passeios, mas os hotéis, pousadas <b>também querem vender</b> então vira aquela bagunça já tradicional daqui [...] uma coisa que se verifica aqui é a <b>concorrência desleal</b> .	I
Abertura de novas agências contribui para a diminuição da qualidade nos serviços	[...] Barreirinhas <b>tem mais agência do que precisa</b> , porque todos querem trabalhar com o <i>voucher</i> mesmo que pague um pouco mais [...] <b>prejudica a qualidade dos serviços</b> que são prestados aqui no turismo.	D
	[...] houve uma <b>corrida para abrir agências</b> [...] pousadas que vendem e ameaçadas de não poder vender <b>abriram agências</b> [...] também muita gente que abre aqui a agência <b>nunca viajou nunca teve uma experiência</b> , então eles têm como referências e turismo assim de mata-mata, [...] <b>ninguém pensa em investir em qualidade</b> .	E
	[...] <b>falta reconhecimento</b> , eu cobre o preço justo e o cara falou que era um absurdo o que eu estava cobrando, mas estou tentando <b>manter a qualidade</b> do serviço e manter os meus preços, porque a gente sabe o custo que é [...] aquelas que estão cobrando um valor um pouco menor, consequentemente algum momento <b>vai faltar alguma coisa</b> , porque ele acha que tá levando vantagem, mas não está colocando na ponta do lápis tudo que a gente gasta aí, todas as despesas.	F
	[...] última reunião do COMTUR teve pelo menos seis novas solicitações [...] são <b>muitas agências abrindo</b> para poder concorrer com o <i>voucher</i> [...] preocupante, pois <b>não está se pensando em qualidade na prestação do serviço</b> e sim quantidade.	G
	[...] cada reunião do COMTUR são <b>sete a dez agências a serem aprovadas</b> para entrar no sistema <i>voucher</i> [...] consequência já conhecida: muita oferta, pouca procura, preços lá embaixo, que nos leva <b>ao serviço prestado de péssima qualidade</b> e consequentemente um destino queimado aos olhos do consumidor.	H
Permanece desorganizada a prestação de serviço	[...] há <b>dificuldade de implantação em algumas empresas</b> devido a peculiaridades locais.	B
	[...] permanece daquela forma de <b>captação de cliente na rua que já vem direcionado</b> [...] <b>tem os chamados os meninos da rua</b> lá em cima [...] pedem para parar com isso e tal, mas para mim <b>os caras já estão trabalhando lá faz bastante tempo não tem mais como retirar</b> [...] <b>tem agência que trabalha associado a eles que pega as pessoas e leva para lá</b> .	C
	[...] na cidade inteira tem <b>gente oferecendo passeio</b> , é a molecada é guia é todo tipo de pessoa [...] oferecendo passeio até se você parar aqui pra comprar artesanato a própria pessoa <b>já tenta te empurrar um passeio</b> [...] aqui tem muita gente antiga, muita coisa de amizade, <b>muito quebra galho</b> e acho que isso daí influencia bastante [...] <b>vai muito na camaradagem</b> .	D
	[...] em Barreirinhas as agências se veem concorrentes entre elas <b>não têm esse pensamento de união para o bem comum</b> . [...] Não aconteceu o objetivo principal que <b>era organizar</b> , tendo a arrecadação como consequência, porém não adiantou nada, ficou pior. [...] informais continuam atuando.	E
	[...] o <i>voucher</i> se tornou uma ferramenta para emissão de nota fiscal [...] então o que a gente entendeu é que ficou <b>mais como uma forma de fiscalização do que uma forma de ordenamento</b> .	F
	[...] Manutenção da <b>desigualdade legal</b> de funcionamento das agências [...]	G
	[...] <b>Aumento no número de agências</b> concorrentes (impor limites)	H
[...] Todo mundo quer ter agência para ter acesso ao <i>voucher</i> . Uma vez que o		

	<i>voucher</i> não resolveu nossos antigos problemas que envolvem toda a cadeia que faz o turismo acontecer [...] A promessa do <i>voucher</i> era <b>cada um ficar no seu quadrado</b> , fortalecido, ganhando um valor justo, <b>mas não aconteceu</b> .	
Elevação dos custos operacionais para as empresas	[...] Muitos acham que <b>deveria voltar a taxa</b> (taxa de turismo paga anteriormente) <b>porque agora esse valor de imposto ficou mais caro porque todos tem que emitir nota fiscal</b> e ninguém quer fazer isso [...] Arrecadação do imposto via ISS <b>empresário reclama</b> .	A
	A gente espera que agora possa ser melhor administrado, então, <b>a gente quer aqui realmente uma tarefa de organização</b> , mas não [...] <b>atrapalhar o desenvolvimento como que faz hoje em dia de travar um pouco empresário, pois os custos são altos. Tem que ter uma pessoa para preencher o sistema</b> , pois leva-se muito tempo.	C
	[...] teve um gasto enorme de tempo em alimentar o sistema e depois imprimir, ou seja, <b>tenho despesa de papel, de tinta e mão de obra</b> [...] então todo mundo precisou <b>reforçar as equipes</b> [...] conseguia fazer um preço mais atrativo pra concorrer e já com o <i>voucher</i> não tem como, pois tem esse <b>monte de protocolo</b> pra seguir [...] tem que ter <b>mais funcionário pra alimentar o sistema</b> , então a diferença de preço entre nós e o pirata ficou maior.	E
	[...] quem está na prática [...] alimentando os dados do sistema é quem está no front da venda, ou seja, as agências [...] isso <b>gera um custo alto</b> [...] precisa ter uma pessoa que fique ali disponibilizada ou seja, mais 1 funcionário	I
Não aproveitamento dos dados gerados	[...] Se eu <b>conseguisse trabalhar com os dados, o perfil de demanda, poderíamos direcionar as ações do município e também filtrar a qualidade dos serviços</b> , porque do jeito que está <b>a gente não consegue fazer uma política de marketing por exemplo para o município, a gente fica atirando pra todo lado e a probabilidade de errar é muito grande</b> [...] precisamos de um pouco mais de precisão [...] eu acho que essa é a <b>ferramenta que contribui muito pra gestão pública, mas pra isso precisa ser melhorado nesse sentido, a distribuição dos dados, o aproveitamento dos dados</b> .	A
	[...] o <i>voucher</i> <b>nasceu como uma ferramenta de ordenamento</b> [...] saber quantos eram os visitantes, de onde vieram... para que se pudessem formular as políticas públicas voltadas ao turismo, <b>porém a gente enquanto agentes de viagem não sentimos isso</b> .	F
	[...] inclusive seria interessante até saber <b>como que são utilizados esses dados</b> , em que sentido eles são utilizados para melhoria da condição do turismo de Barreirinhas.	I
Embates entre o poder público e o empresariado na gestão do <i>voucher</i> digital	[...] se <b>observa muita reclamação nas reuniões da associação dessa falta de retorno</b> (de reinvestimento no turismo dos valores arrecadados).	A
	[...] o embate do <b>empresariado versos o poder público que era para caminhar junto</b> [...] as pessoas querem ver o demônio, mas não querem ver a administração pública daqui [...] total <b>falta de transparência</b> , os recursos adquiridos com o <i>voucher</i> não são reaplicados na cidade, no turismo.	C
	[...] com relação à prefeitura <b>na verdade não existe assim uma verdadeira preocupação</b> [...] dificilmente a gente vê <b>alguma transparência</b> da parte [...] parece que Barreirinhas está <b>cada vez mais abandonada</b> , lixo que é todo canto [...]	D
	[...] nossas requisições, <b>denúncias de nada serviam</b> [...] e também não está funcionando de novo, então hoje é um <b>processo mais que é da prefeitura mesmo</b> , a gente está <b>totalmente excluído</b> [...] 50% vai pra prefeitura para o ISS então tudo o que você emite pelo sistema já 50% é pra vir pro FUNTUR, mas estes valores não são transparentes, <b>os valores são todos manipulados por eles</b> [...]	E
	[...] A gestão (do <i>voucher</i> ) <b>não é transparente para as agências</b> , é um trâmite entre a empresa e a prefeitura [...] as agências tem se mobilizado mais para ações conjuntas não somente do <i>voucher</i> , <b>inclusive de cobrança de transparência do poder público</b> .	G

	<p>[...] iria entrar mais dinheiro para a <b>prefeitura reinvestir no turismo</b> da cidade [...] aliás, este foi também um dos propósitos do <i>voucher</i>, este <b>reinvestimento que inclusive não acontece</b>. [...] a prefeitura tem sido o inimigo número 1 no desenvolvimento do turismo de Barreirinhas [...] Sempre que existe alguma iniciativa que envolve a prefeitura, as empresas ficam logo com a pulga atrás da orelha [...] <b>interlocução [...] entre as empresas, já com o poder público há uma evidente diferença</b> nos enlaces.</p>	H
	<p>[...] <b>não se vê um retorno</b>, se você paga um valor x de imposto, mas você vê que a cidade está sendo embelezada, estruturada [...], <b>mas não</b>, parece que tá cada vez pior. [...] existe aqui uma grande <b>falta de comunicação, de transparência</b> com a prefeitura.</p>	I
Funcionalidades do <i>voucher</i> digital não aplicadas à realidade de Barreirinhas	<p>[...] a emissão do <i>voucher</i> é feita por uma agência muito embora o <b>cadastramento prévio pode ser feito pelo próprio turista numa plataforma ou um site da internet ou através de um link que cada agência disponibiliza para cada cliente</b> [...] é um cadastro que não é compartilhado entre as agências cada agência, <b>tem um link específico para esse turista</b> [...] caso ele não queira enviar o link a própria agência fez o cadastro, <b>fazer a emissão do link do voucher que pode ser enviado por e-mail, pode ser enviado por WhatsApp</b> e assim que funciona. <b>No caso, não existe um site em Barreirinhas definido por uma série de situações pormenores.</b> [...] <b>não é possível simplesmente abrir uma plataforma para a prefeitura</b> e botar para vender, isso é tecnicamente fácil, <b>o problema é como ajustar qual critério seria utilizado para definir qual agência iria aparecer para o cliente</b> então [...] existe uma série de pormenores que nós precisamos reimplementar numa nova versão.</p>	B
	<p>[...] cliente me mandou 100 pessoas [...] tem que inserir os dados 100 vezes no sistema [...], você tem que colocar o nome de cada pessoa, de cada cliente, data de nascimento, de onde está vindo, sua cidade, o que cada uma das 100 pessoas vai receber uma nota diferentes [...] em Bonito o <b>sistema é aberto, se o cliente fez a passeio na agência aqui do lado eu digito o CPF ele já vai tá no sistema.</b></p>	E
	<p>[...] Já pensamos inclusive em realizar um pré-cadastro via o site da agência, [...] <b>se fosse uma venda online do voucher acho que caberia melhor esta avaliação.</b></p>	H
Percepção negativa do turista quanto à lentidão do <i>voucher</i> digital	<p>Em geral, o <b>cliente reclamava da demora para carregar os dados na pulseira</b> [...] muitas pessoas na <b>fila da agência aguardando receber sua pulseira por conta da lentidão pra carregar os dados uma a uma</b> [...], mas na verdade o turista quer mesmo é passear, não percebo mais <b>nenhuma preocupação além de reclamar a demora pra sair logo no passeio.</b></p>	A
	<p>[...] aqui nas saídas atraso de meia hora, 40 minutos por causa de <b>demora lá na agência, principalmente quando é grupo</b> [...] quando <b>atrasa o passeio</b> [...] lá em Caburé aí <b>o pessoal quer ficar mais tempo</b> e acaba mudando minha programação.</p>	D
	<p>[...] o que eles reclamam muito é com relação às condições que se encontra a cidade e que <b>os valores arrecadados pelo voucher</b> (pela prefeitura) poderiam estar sendo investidos no município.</p>	E
	<p>[...] é sobre a <b>demora</b> que a pessoa tem que <b>ficar esperando para o cadastramento</b> para depois poder sair para o passeio [...] até alguns guias ficam impacientes dependendo do número de turistas que tem que levar [...] a confiança ela fica mais <b>depositada sobre a agência</b>, é o nome da agência e a qualidade do serviço que ela presta e não diretamente ao sistema</p>	G
	<p>[...] a <b>demora no cadastramento para a emissão do voucher</b> na hora, de quem vai realizar o passeio, esta demora aumentou consideravelmente através deste sistema.</p>	H
	<p>[...] muitas reclamações principalmente sobre o <b>tempo de cadastramento</b> da pulseira no início [...] mesmo depois com a emissão do código de barras em papel [...] no geral se <b>mostram satisfeitos mais com o passeio e o guiamento</b>, já o <i>voucher</i> parece <b>pela demora</b> que mais atrapalha do que ajuda pra eles.</p>	I

Fonte: Elaboração própria a partir de dados da pesquisa.

Somada à escassez de recursos humanos que contribui para a continuidade de problemas relacionados à *falta de fiscalização* (COSTA et al., 2012; SILVA et al., 2020), encontra-se a disposição física das guaritas, que não impedem o acesso ao PNLM por outras vias, sem que haja a apresentação do *voucher*. Alguns entrevistados mencionaram que a falta de punição aos sonegadores, justamente pela falta de uma fiscalização eficiente, incentiva a continuidade da ilegalidade. Não se pode olvidar do comportamento oportunista do empresariado que, embora possa ter se legalizado, segue com as mesmas práticas de burlar a lei, identificadas na primeira experiência (COSTA et al., 2012; SILVA; RIBEIRO, 2018). Enquanto não houver a percepção da obtenção de benefícios exclusivos, por parte de quem se integra à organização em rede propiciada pelo *voucher* digital (BALESTRIN; VERSCHOORE, 2008), é possível que se desestime a conduta adequada na realidade barreirinhense.

Foi mencionado que há agências não regularizadas junto ao sistema *voucher* digital que seguem prestando o serviço de comercialização do acesso e guiamento aos atrativos justamente pelas falhas de fiscalização nas guaritas e nas próprias agências. Em outros termos, a *continuidade da concorrência desleal* imposta pelos informais pressiona as agências a manterem os preços dos passeios sem reajustes, sem coibir a abordagem de turistas na entrada da cidade (COSTA et al., 2012; SILVA et al., 2020), desestimulando, ainda, a adesão ao sistema do *voucher* digital.

Fato que chamou a atenção na pesquisa é o de que a formalização proposta pelo *voucher* e aclamada pelo *Trade* acarretou um aumento significativo de novas agências conectadas ao sistema, o que, segundo vários depoentes, tem ocasionado uma diminuição significativa na qualidade dos serviços prestados, pois nem todas têm o nível de profissionalismo e experiências que atendam às exigências do público consumidor, ou investem em aspectos considerados chaves, como a segurança dos visitantes. Interessante notar que as agências formalizadas foram frustradas pelo aumento da concorrência local, talvez porque tivessem a expectativa de que o sistema do *voucher* digital restringiria a atuação de novos entrantes no mercado de passeios.

A concepção inicial para adequar o *voucher* à realidade de Barreirinhas surgiu da cooperação entre empresários locais, principalmente agências de receptivo, com o objetivo de organizar o mercado informal, eliminando agentes “clandestinos” ou “piratas” (COSTA, 2009; COSTA et al., 2012). Isto significa que a desorganização na oferta de serviços turísticos aos atrativos tem prejudicado o negócio das agências que atuam de forma legalizada, o que exige medidas estratégicas para combater o avanço da ilegalidade e proporcionar melhorias na

qualidade dos serviços prestados (SILVA; RIBEIRO, 2018). Diante deste cenário, *permanece desorganizada a prestação de serviço*.

Outro problema gerado pelo *voucher* digital trata da *elevação dos custos operacionais para as empresas*, a fim de que consigam operar o sistema. Esses custos se relacionam à emissão de nota fiscal, de materiais/equipamentos como computadores e impressoras, e contratação de pessoal. As observações dos entrevistados evidenciaram a necessidade da atuação de um colaborador especificamente para operar o sistema durante os cadastramentos dos turistas, sendo este um processo oneroso não apenas financeiramente, mas também de consumo de tempo. Ao que se constatou, tanto *voucher* único quanto o digital envolvem custos que as empresas não estão dispostas a arcar (COSTA et al., 2012; SILVA et al., 2020).

Uma subcategoria inédita, identificada neste estudo, trata do *não aproveitamento dos dados gerados*, ou seja, as estatísticas e os demais dados coletados pelo sistema (exemplificados no ANEXO B) – tanto cadastrais dos turistas, quanto da distribuição destes pelos atrativos – não são utilizados na construção de políticas públicas para o turismo, ou sequer no controle de carga nos atrativos, até porque ainda não há estudos sobre a capacidade de carga em nenhum dos atrativos do destino PNLM (SILVA, 2008; SILVA; RIBEIRO, 2018).

A exemplo do identificado por Costa et al. (2012) na gestão do *voucher* único, continuam os *embates entre o poder público e o empresariado na gestão do voucher digital*, dessa vez, motivados pela insatisfação quanto à falta de reinvestimento dos valores arrecadados – ISSQN – na infraestrutura turística da cidade, desde a limpeza até a melhor estruturação dos atrativos. O acordado, inicialmente, seria a divisão dos valores arrecadados em 50% para o FUNTUR, administrado pelo COMTUR, e 50% para a Prefeitura Municipal de Barreirinhas, porém a falta de transparência do poder público na gestão destes valores tem gerado no empresariado apreensão.

Houve ainda reclamações quanto às *funcionalidades do voucher digital não aplicadas à realidade de Barreirinhas*, a exemplo da integração do sistema a um *website* para vendas online, pré-reservas remotas, entre outras (SEBRAE, 2020). Quanto aos turistas, a principal característica observada pelos entrevistados se vincula à *percepção negativa do turista quanto à lentidão do voucher digital*, dado o tempo de espera para cadastramento dos dados pessoais dos clientes. Por fim, são destacadas as *sugestões de melhorias para o voucher digital*, sob a ótica dos diversos atores investigados (Quadro 8).

Quadro 8 – Sugestões de melhorias para o *voucher* digital

Subcategorias	Depoimentos	Quem?
Melhorar a fiscalização e segurança nas guaritas de acesso	[...] necessidade de <b>seguranças acompanhando os fiscais na guarita</b> [...] fiscalização nas agências para <b>verificar alvarás</b> [...] tornar o <i>voucher</i> realmente digital <b>utilizando, por exemplo, o QR Code</b> como em Jericoacoara [...] você não pode pegar um cara que não é guarda municipal que não tem poder de polícia e colocar na frente dessa (guarita), <b>tem que ter um guarda municipal para fazer organização.</b>	C
	[...] mais <b>organização</b> nas travessias e <b>fiscalização</b> deste pessoal que sai sem colete salva-vidas principalmente e também nas guaritas [...] <b>segurança</b> nas guaritas.	D
	[...] A fiscalização há <b>extremamente falha</b> nós sabemos que eles burlam mesmo [...] você consegue <b>passar sem voucher</b> , eles esvaziam os carros para que as pessoas passem a pé [...] a própria <b>estrutura física já é falha</b> , não é um portal de fora a fora onde ninguém passaria, ou seja, <b>filtraria para os turistas</b> passarem por determinado local, os carros por outro [...] inclusive <b>existem fiscais que recebem propina</b> , pois é muito mais fácil para o agente dar uma propina ao fiscal do que pagar o imposto de forma correta [...] ao longo do tempo quando observaram que <b>não havia problemas em burlar o sistema</b> acabaram adotando estas posições [...] <i>voucher</i> sem fiscalização não existe, <b>precisamos melhorar a fiscalização</b> , mas já chegamos à conclusão de que isso nunca vai acontecer.	E
	[...] tem que <b>ter fiscalização de alvará nas agências fiscalização, nos ambulantes, nos pontos de acesso</b> [...] venda de passeios por donos de pousada como se passassem por agências [...] <b>esta é uma fiscalização que deveria ser dura</b> já que quem pode emitir os <i>vouchers</i> no momento são somente as agências.	G
	[...] <b>Fiscalização</b> tanto junto às <b>empresas</b> quanto aos <b>acessos</b> .	H
Promover mudanças estruturais no modelo implantado de <i>voucher</i> digital	[...] que todos tivessem acesso, que fosse <b>aberto tanto para o operador quanto para a prefeitura</b> [...] que <b>não fosse uma ferramenta apenas de comprar e vender serviço, mas sim uma ferramenta de informação</b> , por exemplo: eu sou empresário e entro no cadastro do <i>voucher</i> para <b>de posse das informações poder tomar decisões estratégicas.</b>	A
	[...] o problema é como ajustar qual critério seria utilizado para definir qual agência iria aparecer para o cliente então [...] <b>existe uma série de pormenores que nós precisamos reimplementar numa nova versão</b> [...] <b>pode melhorar sim</b> tanto que a atual gestão com os secretários e a coordenação estão trabalhando para <b>fazer os ajustes que eles entendem que é necessário.</b>	B
	[...] ao passar do tempo, você vai modulando para que ela ( <i>voucher</i> digital) fique mais ajustado [...] a gente quer fazer algumas alterações para o próximo ano [...] <b>tirar esse preenchimento nosso dentro da empresa para que seja feito dentro do próprio site da prefeitura</b> , porque quem tem que se responsabilizar por isso é o governo municipal e não empresário. [...] Tem que <b>ser de mais fácil operação, fácil acesso, aberto como se fosse um site, uma ferramenta de informação e estatística.</b>	C
	[...] <i>voucher</i> eletrônico <b>não teria que ter papel</b> [...] <b>conferência</b> daquela pulseira que só serviu pra teste [...] <b>agilizar o preenchimento lá do cadastro</b> na venda pra liberar logo o turista para o passeio ou aumentar a <b>velocidade do sistema</b> [...] <b>vender os passeios pelo site da prefeitura como é em Jeri</b> (passeio ou acesso).	D
	[...] de alguma forma que <b>o próprio cliente</b> a exemplo de Jericoacoara pudesse <b>entrar num sistema ele mesmo gerar o pagamento comprar um passeio</b> e já fazer o pagamento.	E

	[...] O sistema é muito <b>emperrado, burocrático demais, precisa simplificar</b> o sistema. É só uma questão mesmo que o trabalho dobra né, precisa fazer uso de mais tempo para preenchimento do <i>voucher</i> digital, [...] quando o sistema tá lento gera um atraso.	F
	[...] ideal para esse sistema tipo num <b>site [...] oficial da prefeitura</b> onde os passeios fossem vendidos de forma genérica [...] talvez entrasse essa questão da fila (online de agências) [...] eu gostaria mesmo é enquanto profissional liberal poder <b>também fazer eu esse cadastro</b> , eu mesmo <b>enquanto guia independente</b> porque como eu já disse hoje sou obrigado a estar atrelado alguma agência [...] <b>abrir o cadastramento</b> não só para as agências, mas também para os guias independentes [...] iria proporcionar a inclusão. [...] acho que deveria ser <b>agilizado</b> o sistema ele é muito lento, as pessoas reclamam muito.	I
	[...] e que inclusive <b>fosse até liberada para a população para acesso estatístico</b> mesmo, que <b>daria em tempo real as informações para o empreendedor, para o prestador de serviço, pro visitante</b> - por exemplo: <b>ele chega na cidade, olha que tal circuito está cheio então vou aproveitar outro</b> [...] ou seja tirar o máximo do sistema, seria um sistema livre.	A
Utilizar os dados gerados para melhoria da governança local	[...] deixar muito claro qual é o papel do <i>voucher</i> digital, ou melhor <b>qual é o papel do ordenamento de turismo</b> do município de Barreirinhas, para que as pessoas não vejam o <i>voucher</i> como instrumento de arrecadação tributária, porque não é, <b>é um sistema de monitoramento, controle de dados estatísticos e de aperfeiçoamento do turismo.</b>	B
	[...] esta ferramenta ( <i>voucher</i> ) poderia ser utilizada como um <b>limitador de carga de turistas</b> (a partir dos dados coletados) no atrativo específico isso não tem ocorrido [...] <b>utilizar as informações estratégicas</b> fornecidas pelo sistema de forma eficiente.	H
Melhorar a política de preços praticados pelas agências	[...] minha sugestão é que a gente tentasse de alguma forma <b>melhorar os preços praticados</b> aqui no município [...] então eu gostaria que de alguma forma a gente <b>se unisse para poder cobrar um preço mais justo.</b>	F
	[...] Controle de preço de forma a <b>equalizar e ser justo</b> para todos os valores cobrados, sendo a qualidade como diferencial	G
	[...] <b>Regular</b> na prática o número de empresários/empreendedores <b>que podem emitir o voucher.</b>	H
Melhorar a aplicação e a transparência sobre os montantes arrecadados	[...] precisa ter um <b>retorno</b> (investimento na estrutura do turismo).	A
	[...] valores arrecadados pelo <i>voucher</i> <b>iam ser investidos aqui na estrutura da cidade</b> e nada disso aconteceu.	D
	[...] é um recurso que na prática <b>não conseguimos usar.</b> Os recursos gerados deveriam ser <b>investidos em infraestrutura</b> precisamos muito aqui no parque [...] O problema é que não há retorno do valor arrecadado pela prefeitura [...] nem do e do ISS recolhido pela prefeitura e nem do fundo do COMTUR, <b>nenhum deles é investido no turismo ou na infraestrutura</b> do município.	E
	[...] deveria ser que os valores arrecadados pelo ISS, tanto a parte da prefeitura com a do FUNTUR, fossem <b>reinvestidos na infraestrutura turística</b> de Barreirinhas [...] sempre foi colocado isso nas reuniões, só que nunca houve nenhuma prestação de contas neste sentido.	F
	Promover <b>transparência de arrecadação</b> até mesmo para o COMTUR / AVBTUR [...] <b>investir</b> parte dos valores gerados pelo <i>voucher</i> na <b>melhoria da estrutura</b> turística e/ou limpeza urbana	G
	[...] Que haja <b>transparência no emprego dos recursos</b> obtidos através do <i>voucher</i> .	H
	[...] não é que a gente não queira pagar né impostos, é porque realmente o principal é que <b>houvesse um retorno né da prefeitura</b> (investimento na cidade) e a gente não vê esse retorno.	I

Fonte: Elaboração própria a partir de dados da pesquisa.

Entre as melhorias esperadas para o adequado funcionamento do *voucher* digital estão a *melhora na fiscalização e segurança nas guaritas de acesso*, em que este mostra problema antigo, desde a implementação do *voucher* único, quando ainda não havia, nem mesmo, as guaritas de acesso (COSTA et al., 2012). As reclamações passam por fiscalização, mas também se referem à corrupção na forma de propinas, situação que a ferramenta de governança ainda não conseguiu resolver. A falta de ação do poder público, o que provoca um sentimento de injustiça por parte das empresas que cumprem suas obrigações com o sistema de cobrança, conforme já observado no estudo de Silva et al. (2020).

Praticamente todos os entrevistados sugeriram *promover mudanças estruturais no modelo implantado de voucher digital*, visando facilitar sua operação, melhorar a velocidade do sistema, ter acesso a informações estatísticas da rede. No entanto, o que mais se menciona é a possibilidade de trabalhar com um sistema aberto, no qual o cliente compre o passeio já via *website* na internet de forma interligada agência/*voucher*, agilizando o processo de aquisição do acesso ao atrativo e diminuindo custos operacionais na agência, a exemplo do desenvolvido, atualmente, em Bonito (ARRUDA et al., 2014; GRECHI et al., 2019). O empresariado também recomenda *utilizar os dados gerados para melhoria da governança local*, ciente que esta funcionalidade gera importantes informações para a tomada de decisão estratégica (GRECHI et al., 2019), em especial, àquela que se relaciona a minimização dos impactos à UC (VELASQUEZ; OLIVEIRA, 2016).

Sugere-se, outrossim, *melhorar a política de preços praticados pelas agências*, estabelecendo-se um tabelamento para as agências, porquanto a cobrança de valores muito reduzidos por algumas empresas dificulta a competição das que investem mais na qualidade dos serviços e precisam arcar com os seus custos operacionais no cumprimento integral dos requisitos do *voucher* digital. Silva et al. (2020) já haviam destacado que a prática de preços muito baixos para atrair a clientela prejudica todo o mercado de agências. Ademais, os atores investigados falaram em *melhorar a aplicação e a transparência sobre os montantes arrecadados*, pois se sentem, em muitos casos, enganados quanto aos benefícios reais do *voucher* digital. Uma vez mais emerge e a relevância da transparência nas ações de governança (RODRIGUES; GODOY, 2013). Para fechar a discussão, expõe-se, abaixo (Quadro 9), as principais diferenças levantadas entre o *voucher* único e o *voucher* digital.

Quadro 9 – Diferenças entre o *voucher* único e o *voucher* digital de Barreirinhas

Funcionalidade	Voucher Único	Voucher Digital
Necessidade de equipamentos de informática	Não	Sim

Necessidade de Internet	Não	Sim
Uso de dispositivos Eletrônicos (Gadgets) para validação	Não	Sim
Meio de Emissão do <i>Voucher</i>	Ticket	Pulseira, Código de Barras / QR Code
Gera dados sobre o fluxo de visitação	Não	Sim
Gera dados sobre o número de visitantes por atrativo	Não	Sim
Gera dados sobre o perfil dos turistas/visitantes	Não	Sim
Obrigatoriedade de formalização das empresas	Sim, junto à Secretaria Municipal de Turismo e Cultura – SEMTUC através da Lei nº 564/2007	Sim, junto à Secretaria Municipal de Turismo e Cultura – SEMTUC e à Secretaria Municipal de Administração – SEMAD, seguindo exigências da Lei nº 762/2017 e Portaria nº 547/2018 <sup>5</sup>

Fonte: Elaboração própria a partir de dados da pesquisa.

<sup>5</sup> Portaria 547/2018 é reproduzida na íntegra no Anexo A.

## 5 CONCLUSÃO

Este trabalho objetivou compreender as percepções dos atores sociais do turismo barreirinhense acerca das contribuições do *voucher* digital à organização na oferta de passeios aos atrativos do Parque Nacional dos Lençóis Maranhenses. O propósito deste estudo atende à recomendação de pesquisa de Silva et al. (2020) para aprofundar a compreensão sobre o funcionamento do *voucher* digital e da governança do turismo no PNLN, a partir do olhar de diferentes atores. Assim, o presente trabalho contribuiu com dados e informações inéditas sobre os processos empenhados no funcionamento do *voucher* digital na prática em Barreirinhas, trazendo um olhar mais apurado tanto junto ao setor privado como ao setor público acerca deste assunto.

Verificaram-se avanços na governança local a partir da implementação do *voucher* digital, mas também problemas que persistem, exigindo aperfeiçoamento contínuo ao sistema. Os pontos positivos se relacionam a melhorias na governança local, provocadas pela exigência de formalização dos prestadores de serviços e aliança formal gerada pelo sistema digital. Já não se pode dizer que as relações de cooperação locais se estabeleçam em bases exclusivamente informais. Operacionalmente, o *voucher* digital é mais prático e rápido que o único, embora, permaneçam reclamações sobre lentidão em períodos de alta movimentação de turistas. Além disso, suas funcionalidades permitem a coleta de dados em tempo real para efeito de uma avaliação mais precisa do poder público quanto à adoção de estratégias e políticas públicas. Neste ponto, reside uma insatisfação dos entrevistados, a falta de transparência do poder público quanto ao uso dos dados e aplicação dos montantes arrecadados.

Um dos avanços centrais do sistema digital é a operacionalização do mecanismo de arrecadação do ISSQN, diante de um cenário de alta sonegação. Foram observados ressentimentos dos prestadores de serviços acerca deste ponto, mas também uma incompreensão de que o *voucher* digital não cria mais um imposto, mas sim obriga o seu pagamento. Se no passado as agências possuíam custos relacionados ao preenchimento dos *vouchers*, pois precisavam contratar novos profissionais para exercer esta função, hoje, os gestores precisam investir na compra de computador, impressora e acesso à internet, acompanhada da destreza em manipular essas e outras Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), a exemplo dos *gadgets*.

Problemas de fiscalização persistem em Barreirinhas e corroboram a preocupação com a continuidade da atuação de prestadores clandestinos na oferta dos serviços de passeios, mote central este para a criação do *voucher* digital. Há que se reforçar a crença de que essa

ferramenta digital constitui um diferencial competitivo e relevante à governança do turismo em torno do PNLN, uma vez que o município vizinho, Santo Amaro, vem empreendendo esforços para a sua replicação copiando a experiência de Barreirinhas.

As conclusões aqui apresentadas geram alguns *insights* gerenciais ao destino, quais sejam: desenvolver mecanismos eficazes para incrementar a fiscalização da comercialização de passeios clandestinos, por meio de parcerias público-privadas; buscar soluções conjuntas para o aperfeiçoamento do *voucher* digital; combinar outras ferramentas de governança que possam se somar ao sistema digital implementado; ampliar a transparência pública, socializando os dados gerados pelo *voucher* digital, bem como a aplicação da arrecadação advinda do sistema; ofertar qualificação a respeito do manuseio de TICs que fortaleçam a gestão operacional do *voucher* digital; avaliar as possibilidades de replicação do *voucher* digital para outros destinos maranhenses.

Este trabalho apresenta algumas limitações relacionadas aos segmentos contemplados, *locus* e recorte temporal da pesquisa. Isto posto, sugere como agenda de pesquisa: investigar a implementação do *voucher* digital e/ou de outras ferramentas de governança, em outros destinos nacionais ou internacionais; realizar estudos quantitativos sobre o *voucher* digital, considerando outras categorias e/ou técnicas de análise; desenvolver pesquisas comparativas sobre *vouchers* inspirados no modelo de Bonito (MS); desenvolver estudos longitudinais que favoreçam comparações acerca da evolução do *voucher* digital em Barreirinhas e/ou outras localidades; compreender fatores que influenciam o êxito do *voucher* único/digital e as suas possibilidades de replicação em outros destinos turísticos do Brasil ou do exterior.

## REFERÊNCIAS

- ABREU, D.C.B. de; FREITAS, L.L. de. Sistema integrado de gestão e destinos ecoturísticos: possibilidade de aplicação do *voucher* digital no Parque Estadual do Jalapão. **Revista Brasileira de Ecoturismo (RBEcotur)**, v. 9, n. 6, 2016.
- ALBERS, S. **The design of Alliance Governance Systems**. Köln: Kölner Wissenschaftsverlag, 2005.
- ALVARES, D.F.; DALONSO, Y.; LOURENÇO, J. Modelos de Avaliação de Destinos Turísticos. **Revista Turismo em Análise**, v. 30, n. 1, p. 1-23, 2019.
- ALVES, J.; MARQUES, M. J; Saur, I. O papel das redes de cooperação na promoção da inovação e na modernização de clusters: o caso do projeto “Casa do Futuro”. **Revista Estudos Regionais**, n.6, 2004, p. 27-43.
- ARRAIAL DO CABO. Emissão de *Voucher* Digital e QR Code em Arraial do Cabo. **Prefeitura Municipal de Arraial do Cabo**, 2020. Disponível em: <https://www.arraial.rj.gov.br/portal/noticias/0/3/1303/emissao-de-voucher-digital-e-qr-code>. Acesso em: 15 jan. 2021.
- ARRUDA, D. de O.; OLIVEIRA, G.M. de; MARIANI, M.A.P. Competitividade do sistema produtivo do turismo em Bonito, MS, a partir de uma visão baseada em recursos. **Interações**, Campo Grande, v. 15, 2014, p. 399-408.
- AUSTREGÉSILO, W.L.G.F.; MELO, K.J.P.; SOARES, J.R.R.. A influência das novas tecnologias digitais na mudança comportamental dos turistas. **Rotur: revista de ocio y turismo**, v. 14, n. 1, 2020, p. 60-71.
- BALESTRIN, A; VERSCHOORE, J. **Redes de Cooperação Empresarial: Estratégias de Gestão na Nova Economia**. Porto Alegre: Bookman Editora, 2016.
- BALESTRIN, A.; VERSCHOORE, J.R.; PERUCIA, A. A visão relacional da estratégia: evidências empíricas em redes de cooperação empresarial. **BASE-Revista de Administração e Contabilidade da Unisinos**, v. 11, n. 1, 2014, p. 47-58.
- BARREIRINHAS. **Lei municipal n. 753/2016 de 14 de dezembro de 2016**. Reorganiza o Conselho Municipal de Turismo – COMTUR, O Fundo Municipal de Turismo e dá outras providências. Barreirinhas: Prefeitura Municipal, 2016.
- BECKER, H.S. **Segredos e Truques da Pesquisa**. Rio de Janeiro: Editora Jorge Zahar, 2008.
- BONITO. Está em funcionamento a nova versão do *voucher* único. **Prefeitura Municipal de Bonito**, 2020. Disponível em: <https://www.bonito.ms.gov.br/2021/08/11/esta-em-funcionamento-a-nova-versao-do-voucher-unico/>. Acesso em: 15 jan. 2021.
- BOTELHO, E.S.; RODRIGUES, C.G.O. A inserção de iniciativas de base comunitária não desenvolvimento do turismo em parques nacionais. **Caderno Virtual de Turismo**, Rio de Janeiro, v. 16, n. 2, ago., 2016, p.280-295.

BRASIL. **Lei Complementar n. 116, de 31 de julho de 2003**. Brasília: Presidência da República, 2003. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/lcp/lcp116.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp116.htm). Acesso em: 25 dez. 2021.

BRUNETTO, Y.; FARR-WHARTON, R. The moderating role of trust in SME owner/managers' decision-making about collaboration. **Journal of Small Business Management**, v. 45, n. 3, 2007, p. 362-387.

CAMARGO, L.J.J. Análise da sustentabilidade do turismo ecológico no município de Bonito, Mato Grosso do Sul na promoção do desenvolvimento regional. **Sociedade & Natureza**, v. 23, 2011, p. 65-75.

CIA, I.E.M. A evolução de um modelo de Gestão Sustentável para o Ecoturismo em Bonito. In: BEZERRA, D.M.F. (Org.). **Planejamento e Gestão em Turismo**. São Paulo: Roca, 2003, p. 65-73.

COSTA, H. A. **Mosaico da Sustentabilidade em Destinos Turísticos: cooperação e conflito de micro e pequenas empresas no roteiro integrado Jericoacoara – Delta do Parnaíba – Lençóis Maranhenses**. 2009. Tese (Doutorado) - Universidade de Brasília, Brasília, 2009.

COSTA, H.A.; NASCIMENTO, E.P.; HOFFMANN, V.E.; SILVA, D.L.B. Por que cooperam as micro e pequenas empresas do turismo? **Estudios y Perspectivas en Turismo**, v. 26, n.4, 2017, p. 781-803.

COSTA, H.A.; SILVA, D.L.B.; NASCIMENTO, E.P. A Governança sonhada para o Turismo: uma análise sobre o *voucher* único de Barreirinhas (Maranhão, Brasil), a partir da visão dos empresários do setor turístico. **Revista Turismo & Desenvolvimento**, n. 2, 2012, p. 701-715.

DRUMMOND, J.A.; FRANCO, J.L.A.; NINIS, A.B. Novas dimensões da governança de unidades de conservação federais brasileiras. In: ENCONTRO GOVERNANÇA AMBIENTAL NO BRASIL: CONTEXTO, REALIDADE, RUMOS. 2006. **Anais [...]** Recife: Fundação Joaquim Nabuco, 2006.

EAGLES, P. Governance of recreation and tourism partnerships in parks and protected areas. **Journal of Sustainable Tourism**, v.17, n.2, 2009, p.231-248.

FLICK, U. **Introdução à pesquisa qualitativa**. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2009. 405p.

GONÇALVES, A.. O conceito de governança. In: Encontro do Conpedi. 14., 2005, Belo Horizonte. **Anais [...]** Florianópolis: Conpedi, 2005.

GRECHI, D.C. **O desenvolvimento turístico sob a ótica da economia institucional: uma análise do caso de Bonito-MS**. 2011. Tese (Doutorado em Economia do Desenvolvimento Regional) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, RS, 2011.

GRECHI, D.C.; LOBO, H. A.S.; MARTINS, P.C.S. Interação e inovação na trajetória do Sistema Turístico de Bonito, MS: um modelo para os destinos da RILA. **Interações**, Campo Grande, v. 20, 2019, p. 125-140.

HIRST, P. Democracy and governance. *In*: PIERRE, Jon (Ed.): **Debating governance: authority, steering and democracy**. Oxford University Press: New York 2000, p. 13-35.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA [IBGE]. **Panorama Barreirinhas**. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/ma/barreirinhas/panorama>. Acesso em: 26 jan. 2022.

IRVING, M.A.; COZZOLINO, F.; FRAGELLI, C.; SANCHO, A. Construção de governança democrática: interpretando a gestão dos parques nacionais no Brasil. *In*: IRVING, Marta de Azevedo (Org.). **Áreas Protegidas e Inclusão Social: Construindo novos significados**. Rio de Janeiro: Fundação Bio-Rio; Núcleo de Produção Editorial. Aquarius, 2006.

JACOBI, P.R.; SINISGALLI, P.A.A. Governança ambiental e economia verde. **Ciência e Saúde Coletiva**, v.17, n. 6, 2012, p. 1469-1478.

JUSBRAZIL. Decretada inconstitucionalidade de dispositivos da legislação de turismo de Barreirinhas. **Jusbrasil**, 2015. Disponível em: <https://correio-forense.jusbrasil.com.br/noticias/214446704/decretada-inconstitucionalidade-de-dispositivos-da-legislacao-de-turismo-de-barreirinhas>. Acesso em: 10 nov. 2021.

LUCIANO, E.M.; TESTA, M.G. Controles de governança de tecnologia da informação para a terceirização de processos de negócio: uma proposta a partir do COBIT. **JISTEM-Journal of Information Systems and Technology Management**, v. 8, n. 1, 2011, p. 237-262.

LUNAS, J.R.D.S. **Ecoturismo SA: sustentabilidade, dilemas e perspectivas do turismo na Serra da Bodoquena – MS**. Tese (Doutorado) - Universidade de Brasília, Brasília, 2006.

MARINHO, M.A. **Territorialidade e governança em áreas protegidas: o caso da comunidade do Marujá, no Parque Estadual da Ilha do Cardoso (Cananeia, SP)**. 2014. Tese (Doutorado) - Universidade de São Paulo, São Paulo, 2014.

MARIOTTI, H. **Pensamento complexo: suas aplicações à liderança, à aprendizagem e ao desenvolvimento sustentado**. São Paulo: Atlas, 2007.

MEIRA, J.V.S.; CONCEIÇÃO, C.C.; ANJOS, F.A. Aplicação da abordagem sistêmica no turismo: uma análise dos artigos publicados nos anais dos seminários da ANPTUR. *In*: SEMINÁRIO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO, 12., Natal. Anais [...]. Natal: Universidade Federal do Rio Grande do Norte, 2015.

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Estudo de Competitividade dos 65 Destinos Indutores do Desenvolvimento Turístico Regional – Relatório Brasil**. 2. ed. Brasília: MTur, 2008.

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Categorização dos Municípios das Regiões Turísticas do Mapa do Turismo Brasileiro**. Brasília-DF: MTur, 2019. 26p.

NORDIN, S; SVENSSON, B. The Significance of Governance in Innovative Tourism Destinations, 55. th AIEST. *In*: CONGRESS BRAINERD, USA, 2005.

OLIVEIRA, F.V. Capacidade de carga em cidades históricas. **Revista Brasileira de Pesquisa no turismo**, v.4, n.1, 2010.

OLSON, M. **A Lógica da Ação Coletiva**: os benefícios públicos e uma teoria dos grupos sociais. São Paulo: EDUSP, 1990.

PADULA, G.; DAGNINO, G.B. Untangling the Rise of Coopetition: the intrusion of competition in a cooperative game structure. **Studies of Mgt. e Org.**, [S.l.], v. 37, n. 2, 2007, p. 32-52.

PALMIERI, M.W.A.; BRANCO, A.U. Cooperação, competição e individualismo em uma perspectiva sócio-cultural construtivista. **Psicol. Reflex. Crit.** [online], v.17, n.2, p. 189-198, 2004. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/prc/v17n2/22471.pdf>. Acesso em: 30 abr. 2020.

PEREIRA, B.A.D.; PEDROZO, E. A. Modelo de Análise do Comportamento das Redes Interorganizacionais Sob o Prisma Organizacional. *In*: ENCONTRO NACIONAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO, 2003, Atibaia. **Anais[...]** São Paulo: COMPOS, 2003.

PEREIRA, B.A.D. Desistência da cooperação e encerramento de Redes Interorganizacionais: em que momento essas abordagens se encontram? **RAI – Revista de Administração e Inovação**, v. 7, n.1, 2010, p. 62-83.

PINHO, T.R.R. Mudanças socioambientais promovido pelo turismo litorâneo em comunidades que dão acesso aos parques nacionais. 2019. Tese (Doutorado em Desenvolvimento e Meio Ambiente) - Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2019.

QUEIROZ, F.; RASTROLLO-HORILLO, M. Á. El estado del arte en gobernanza de destinos turísticos. **Tourism & Management Studies**, v. 11, n. 2, 2015, p. 47-55.

RODRIGUES, C.G.O.; ABRUCIO, F.L. Parcerias e concessões para o desenvolvimento de turismo em parques brasileiros: possibilidades e limitações de um novo modelo de governança. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, São Paulo, v. 13, n. 3, 2019, p. 105-120.

RODRIGUES, C.G.O.; GODOY, L.R.C. Atuação pública e privada na gestão de Unidades de Conservação: aspectos socioeconômicos da prestação de serviços de apoio à visitação em parques nacionais. **Desenvolvimento e Meio Ambiente**, 28, 75-88, jul./dez. Editora UFPR, 2013.

ROTH, A.L. Diferenças e inter-relações dos conceitos de governança e gestão de redes horizontais de empresas: contribuições para o campo de estudos. **Revista de Administração**, v. 47, n. 1, 2012, p. 112-123.

SANTOS, F. Factores que influyen la participación de los consumidores en el Turismo Electrónico. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, v. 14, n. 2, 2020, p. 139-155.

SANTOS, T.S.; PEREIRA, R.S. Governança do Turismo no Campo das Vertentes (MG): garantia de desenvolvimento regional. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, v. 12, 2018, p. 83-111.

SEBRAE, Sistema Brasileiro de Apoio À Micro e Pequena Empresa. *Voucher: estratégia para aliviar o caixa de sua empresa*. **SEBRAE**, 2020. Disponível em: <https://respostas.sebrae.com.br/voucher-estrategia-para-aliviar-o-caixa-de-sua-empresa-2/>. Acesso em: 14 dez. 2021.

SILVA, D.R. A Decisão De Participar: A Interação e a Cooperação entre Empresas do Turismo de Pirapora/MG. **Revista Eletrônica de Administração e Turismo-ReAT**, v. 13, n. 2, 2019, p. 72-89.

SILVA, D.L.B. A confiança e sua relação com os elementos vinculados nas redes de cooperação do Brasil e da Espanha. 2018.

SILVA, D.L.B et al. La gobernanza en el Parque Nacional de los Lençóis Maranhenses, Brasil: análisis preliminar del *voucher* digital sobre la perspectiva del Trade. **Revista Turydes: Turismo y Desarrollo**, n. 28, junio/junho 2020. Disponível em: <https://www.eumed.net/rev/turydes/28/gobernanza-parque-nacional.html>. Acesso em: 25 nov. 2021.

SILVA, D.L.B. Turismo em Unidades de Conservação: contribuições para a prática de uma atividade sustentável no Parque Nacional dos Lençóis Maranhenses. 2008. Dissertação (Mestrado), UnB, Brasília, DF, 2008.

SILVA, D.L.B; Ribeiro, R.T. Passado, presente e futuro: os desafios para o desenvolvimento turístico sustentável do Parque Nacional dos Lençóis Maranhenses. *In: NASCIMENTO, EP; COSTA, HA (Org.). Turismo e sustentabilidade: ida e volta*. Rio de Janeiro: Garamond, 2008.

SORENSEN, E.; TORFING, J. Network governance and post-liberal democracy. **Administrative theory & praxis**, v. 27, n. 2, 2005, p. 197-237.

SOUSA, S.T.; SILVA, P. Governança do Turismo no Campo das Vertentes (MG): garantia de desenvolvimento regional? **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, v. 12, n. 2, 2018, p. 83-111.

VEAL, A.L. **Metodologia de pesquisa em lazer e turismo**. São Paulo: Aleph. 2011.

VELASQUEZ, G. G.; OLIVEIRA, J. P. Teoria geral dos sistemas e turismo: reflexão e trajetória. 2016. **Investigaciones Turísticas**, n. 11, 2016, p. 165-95.

VERSCHOORE, J.R.; BALESTRIN, A. Ganhos competitivos das empresas em redes de cooperação. **Revista de Administração Eletrônica**, v. 1, n. 1, p. 1-21, 2008.

VIEIRA, J.F.L. *Voucher único: um modelo de gestão da atividade turística em Bonito – MS*. 2003. Dissertação (Mestrado em Desenvolvimento Local), Universidade Católica Dom Bosco, Campo Grande, 2003.

WILSON, J.; HYNES, N. Co-evolution of firms and strategic alliances: Theory and empirical evidence. **Technological Forecasting and Social Change**, v. 76, n. 5, 2009, p. 620-628.

WINCENT, J.; ANOKHIN, S.; ÖRTQVIST, D. Does network board capital matter? A study of innovative performance in strategic SME networks. **Journal of Business Research**, v. 63, n. 3, 2010. p. 265-275.

**APÊNDICE**

## APÊNDICE A – ROTEIRO SEMIESTRUTURADO APLICADO JUNTO AOS ENTREVISTADOS

1. Explique como foi o <u>processo de construção</u> da proposta do <i>voucher</i> digital (articulações para implantação, dificuldades, assessorias técnicas etc.).
R.:
2. Explique <u>como funciona na prática</u> o <i>voucher</i> digital? (O que as empresas devem fazer?) / (como o cliente adquire esse <i>voucher</i> ? empresa, site, app...)
R.:
2.1 <u>Quem é o responsável pela gestão</u> do <i>voucher</i> digital? <u>Como ocorre</u> essa gestão? (como é o sistema; como ele funciona)
R.:
2.2 <u>Como ocorre a fiscalização</u> dos serviços prestados? Acredita que essa <u>fiscalização funcione na prática</u> (é eficaz)? (como fiscaliza, onde fiscaliza, quem fiscaliza)
R.:
2.3 Há a <u>possibilidade do cliente escolher o prestador</u> do serviço a ser contratado? Como as <u>empresas são selecionadas</u> ? (sistema coloca em fila as empresas?)
R.:
3. <u>O que é exigido às agências</u> para que possam operacionalizar os seus serviços utilizando o <i>voucher</i> digital? (Quais são os pré-requisitos às agências? Credenciamento; cursos; CNPJ?)
R.:
4. Como ocorre a <u>prestação de contas</u> do <i>voucher</i> digital?
R.:
4.1 Quais são as <u>taxas/valores cobrados</u> ? (Repasse ao operador do <i>voucher</i> )
R.:
5. Você verificou uma <u>maior integração</u> dos que atuam no turismo (agências, secretaria turismo, hospedagem...) a partir da implantação do <i>voucher</i> digital? (Reuniões sobre a gestão do turismo local, ações conjuntas para aplicação/utilização do sistema etc.)
R.:
6. Como se dão as questões quanto ao <u>direito de uso do voucher digital</u> junto aos seus desenvolvedores (detentores de patente)? (cliente fica com algum equipamento? extrato de pagamento detalhado / royalties)
R.:
7. Aponte os <u>pontos positivos</u> do <i>voucher</i> digital. (o que trouxe de bom, na prática, o <i>voucher</i> digital?)

R.:
8. Aponte os <u>pontos negativos</u> do <i>voucher</i> digital. (o que trouxe de ruim, na prática, o <i>voucher</i> digital?)
R.:
9. Quais são as <u>opiniões dos clientes</u> sobre a utilização do <i>voucher</i> digital? Se mostram mais <u>satisfeitos</u> ou <u>insatisfeitos</u> ? (confiança, aprovação/desaprovação, agilidade no processo, segurança na contratação/prestação do serviço)
R.:
10. Quais são as suas <u>sugestões de melhoria</u> para o funcionamento do <i>voucher</i> digital? (alguma ideia/sugestão sobre o que falta no sistema?)
R.:

CARACTERIZAÇÃO DO ENTREVISTADO
1. Empreendimento / Órgão:
2. Nome / Cargo:
3. Tempo de atuação no empreendimento / órgão:
4. Escolaridade:
5. Idade:
6. Gênero: ( ) masculino ( ) feminino
7. <b>Contato / E-mail:</b>

**ANEXOS**

## ANEXO A - REPRODUÇÃO INTEGRAL DA LEI MUNICIPAL Nº 753/2016



PREFEITURA MUNICIPAL DE BARREIRINHAS

Estado do Maranhão

CNPJ: 06.217.954/0001-37

PUBLICADO  
Em 14/12/16

LEI MUNICIPAL Nº.753/2016 DE 14 DE DEZEMBRO DE 2016.

Reorganiza o Conselho Municipal  
de Turismo – COMTUR, o Fundo  
Municipal de Turismo – FUMTUR  
e dá outras providências

Eu, Prefeito do Município de Barreirinhas, Estado do Maranhão, usando das atribuições que a Lei me confere,

Faço saber que a Câmara Municipal aprovou e eu promulgo a seguinte lei

## TÍTULO I – DO CONSELHO MUNICIPAL DE TURISMO

## CAPÍTULO I

## DA CRIAÇÃO, COMPETÊNCIAS E ORGANIZAÇÃO DO COMTUR

**Art. 1º.** “Fica criado o Conselho Municipal de Turismo – COMTUR, junto à Secretaria Municipal de Turismo, como órgão deliberativo, consultivo e de assessoramento, responsável pela conjunção entre o Poder Público e a Sociedade Civil.

**Art. 2º.** O COMTUR tem por objetivo principal formular e implementar a Política Municipal de Turismo, em conjunto com a Secretaria Municipal de Turismo – SEMTUR, visando criar condições para o aperfeiçoamento e o desenvolvimento, em bases sustentáveis, da atividade turística no Município de Barreirinhas, de forma a garantir o bem estar de seus habitantes e turistas e o resguardo do patrimônio natural e histórico-cultural da região dos Lençóis Maranhenses.

**Art. 3º.** Compete ao COMTUR:

I - formular as diretrizes básicas a serem obedecidas na Política Municipal de Turismo, não servindo em hipótese alguma, a interesse político partidário ou pessoal e aprovar o Plano Diretor de Turismo do Município;

II - estabelecer, por meio de resoluções, regras e padrões para o exercício regular das atividades e empreendimentos turísticos no município, respeitando as normas dos órgãos federais competentes, de forma a garantir a proteção e conservação do patrimônio natural, cultural, histórico e arquitetônico, o desenvolvimento socioeconômico do município e o bem estar da população local;



**PREFEITURA MUNICIPAL DE BARREIRINHAS**  
**Estado do Maranhão**  
CNPJ- 06.217.954/0001-37

- III - estabelecer os termos de referência para a elaboração do Diagnóstico Turístico de que trata a Lei de Política Municipal de Turismo;
- IV - aprovar o Zoneamento Turístico municipal;
- V - opinar, previamente à aprovação pela Câmara de Vereadores, sobre quaisquer alterações no Plano Diretor Municipal que possam afetar a atividade turística no município.
- VI - elaborar programas e implementar ações que integrem as unidades de conservação existentes no município ao seu entorno de forma a garantir o cumprimento dos objetivos que justificaram a criação da referida unidade;
- VII - elaborar programas e implementar ações de valorização da cultura e dos costumes da população local, assim como do patrimônio artístico, arquitetônico, histórico e turístico da região;
- VIII - monitorar e auxiliar a gestão do Fundo Municipal de Turismo para garantir a boa gestão dos recursos do FUMTUR;
- IX - opinar e exigir estudos sobre planos, programas, obras ou atividades que possam causar impactos na atividade turística do município, previamente à emissão das licenças ambientais pelos órgãos competentes;
- X - monitorar os processos de certificação de profissionais, atividades e empreendimentos turísticos no município;
- XI - sugerir ao Prefeito e à Câmara de Vereadores a concessão de incentivos fiscais às atividades turísticas devidamente cadastradas e certificadas;
- XII - elaborar e manter disponível aos interessados o relatório anual sobre a atividade turística no município;
- XIII - requisitar, sempre que necessário, a quaisquer órgãos públicos ou privados, municipais, estaduais ou federais, informações ou documentos que digam respeito a quaisquer de suas competências institucionais;
- XIV - participar e opinar sobre a criação de unidades de conservação ou áreas de especial interesse histórico, arqueológico, ecológico, cultural, urbanístico e turístico, nos termos da legislação em vigor;
- XV - solicitar à Secretaria Municipal de Turismo a celebração de convênios ou contratos com entidades públicas ou privadas de pesquisa ou atuação na área de turismo ou afins, para assessorá-lo na realização de suas finalidades institucionais;
- XVI - comunicar ao Ministério Público e aos demais órgãos públicos competentes as agressões ambientais ocorridas ou por ocorrer dentro do município, que tenham chegado ao seu conhecimento, atuando preventivamente, sempre que possível;
- XVII - convocar audiências públicas, nos termos da legislação em vigor, para informar e ouvir a opinião da população local a respeito de planos, programas, atividades e obras públicas ou privadas potencialmente causadoras de impactos na atividade turística e ao meio ambiente no município;



**PREFEITURA MUNICIPAL DE BARREIRINHAS**  
**Estado do Maranhão**  
 CNPJ- 06.217.954/0001-37

XVIII - requisitar de outros órgãos da administração pública municipal, profissionais devidamente habilitados para elaboração de pareceres técnicos visando subsidiar suas deliberações;

XIX - assessorar o poder executivo municipal nas questões relativas ao uso do solo urbano e rural especialmente em relação ao Zoneamento Turístico do Município;

XX - estabelecer os critérios para os Planos de Gestão dos Atrativos Turísticos de que trata a Lei de Política Municipal de Turismo e aprová-los;

XXI - decidir, em grau de recurso, sobre as multas e outras penalidades impostas pela Secretaria Municipal de Turismo.

XXII - estabelecer critérios e prioridades para o apoio aos projetos a serem executados com recursos do FUMTUR, em conformidade com a Política Municipal de Turismo com o Plano de Turismo e com as normas de proteção do patrimônio natural e cultural de âmbito municipal, estadual e federal;

XXIII - acompanhar o andamento dos projetos a serem realizados com recursos do FUMTUR para garantir a sua efetiva aplicação nos termos da aprovação dada pelo COMTUR;

XXIV - denunciar à plenária e às autoridades competentes, na primeira oportunidade, toda e qualquer irregularidade na gestão ou aplicação dos recursos do FUMTUR de que tenham conhecimento;

**Art. 4º.** O COMTUR é composto pelos seguintes órgãos:

I - Plenária;

II - Diretoria;

III - Secretaria Executiva;

IV - Câmaras Técnicas temporárias.

**Parágrafo único:** As competências de cada um dos órgãos do COMTUR, não previstas nesta Lei, serão estabelecidas em seu regimento interno, nos termos do artigo 21 desta Lei.

## CAPÍTULO II

### DA COMPOSIÇÃO DO COMTUR E FUNCIONAMENTO DAS PLENÁRIAS

**Art. 5º.** A plenária é o foro máximo de deliberação do COMTUR e será composta por 15 (quinze) membros, eleitos e indicados com seus respectivos suplentes para um mandato de 02 (um) ano, permitida uma recondução, com a seguinte composição:

I – (01) um representante da Secretaria Municipal de Turismo - SEMTUR;

II – (01) um representante da Secretaria Municipal de Meio Ambiente - SEMMA;



**PREFEITURA MUNICIPAL DE BARREIRINHAS**  
**Estado do Maranhão**  
CNPJ- 06.217.954/0001-37

- III – (01) um representante da Secretaria Municipal de Cultura - SECULT
- IV – (01) um representante da Secretaria Municipal de Finanças – SEMFIN;
- V – (01) um representante da Câmara de Vereadores;
- VI – (01) um representante da Administração do Parque Nacional dos Lençóis Maranhenses;
- VII – (01) um representante do Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – SEBRAE, Unidade Regional Lençóis/Munin;
- VIII – (01) um representante do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Maranhão – IFMA, Campus Barreirinhas;
- IX – 01 (um) representante do Sindicato dos Trabalhadores no Comércio Hoteleiro, Motéis, Pousadas, Restaurantes, Bares e em Turismo e Hospitalidade de Barreirinhas e Região dos Lençóis Maranhenses – SINTRAHTUR-MA
- X - 01 (um) representante das agências de turismo, legitimamente eleito pelos (as) empresários (as) que compõem este setor;
- XI – 01 (um) representante dos meios de hospedagem, legitimamente eleito pelos (as) empresários (as) que compõem este setor;
- XII – 01 (um) representante dos restaurantes, bares, lanchonetes e similares, legitimamente eleito pelos (as) empresários (as) que compõem este setor;
- XIII – 01 (um) representante de Associação ou Cooperativa dos Guias de Turismo, Condutores de Visitantes e Monitores Ambientais, legitimamente eleito pelas associações e cooperativas que compõem este setor, com sede funcional no Município de Barreirinhas;
- XIV – 01 (um) representante de Associação ou Cooperativa do setor de transporte turístico terrestre, náutico, aéreo, legitimamente eleito pelas associações e cooperativas que compõem este setor, com sede funcional no Município de Barreirinhas;
- XV – 01 (um) representante de Associação ou Cooperativa da Produção Associada ao Turismo legitimamente eleito pelas associações e cooperativas que compõem este setor, com sede funcional no Município de Barreirinhas;

§1º A indicação dos membros titulares e suplentes das entidades elencadas nos itens I a IX deste artigo, será solicitada pelo (a) Secretário (a) Municipal de Turismo e as indicações deverão ser encaminhadas mediante ofício assinado por seus gestores responsáveis no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis a serem homologadas pelo (a) Prefeito (a).

§2º A escolha dos membros titulares e suplentes referidos nos itens X a XV deste artigo para o COMTUR dar-se-á mediante eleição, na presença de representante da Secretaria Municipal de Turismo, entre as entidades cadastradas e habilitadas junto à Secretaria Municipal de Turismo e deverá ser homologada pelo Prefeito.

§3º As funções desempenhadas pelos membros do COMTUR são consideradas de relevante interesse público e serão exercidas sem remuneração;



**PREFEITURA MUNICIPAL DE BARREIRINHAS**  
**Estado do Maranhão**  
 CNPJ- 06.217.954/0001-37

§4º O mandato dos membros do COMTUR será de 02 (dois) anos permitida apenas uma recondução, salvo o mandato dos membros da diretoria (Presidente, Vice-presidente e Secretário) que será de 1 (um) ano.

§5º As plenárias ordinárias do COMTUR ocorrerão uma vez por mês, devendo ser agendadas e convocadas com antecedência mínima de sete dias úteis, ou em data prevista no calendário proposto pelo seu Presidente nos termos do inciso VI do artigo 6º desta Lei;

§6º O presidente do COMTUR ou no mínimo sete de seus membros titulares, poderão convocar reunião plenária extraordinária, com antecedência mínima de três dias úteis;

§7º A pauta das reuniões plenárias ordinárias ou extraordinárias do COMTUR, assim como as convocatórias para as reuniões, deverão ser afixadas em local de amplo e fácil acesso à população local e divulgadas em jornal ou em rádio da região, atendendo-se os prazos estabelecidos nos parágrafos 6º e 7º deste artigo.

§8º As deliberações da plenária do COMTUR ocorrerão por maioria simples, e o quorum mínimo será de 08 (oito) membros, podendo o regimento interno estabelecer quorum qualificado para deliberações de relevante interesse público do município;

§9º Os atos deliberativos, normativos ou consultivos do COMTUR serão emanados por meio de resolução que deverá ser apreciada e aprovada pela plenária do COMTUR e entrará em vigor após sua publicação em jornal de grande circulação local, afixação em locais de fácil e amplo acesso ao público em geral.

**CAPÍTULO III**  
**DA DIRETORIA**

**Art. 6º.** A diretoria do COMTUR será composta por um presidente e um vice-presidente para o mandato de 01 (um) ano.

- I - convocar e dirigir as reuniões plenárias ordinárias e extraordinárias;
- II - propor, por iniciativa própria ou mediante sugestão dos demais membros do COMTUR, a pauta das reuniões;
- III - votar por último e apenas em caso de empate nas deliberações em plenária;
- IV - sugerir e submeter à deliberação da plenária, a criação de câmaras técnicas temáticas permanentes ou temporárias;
- V - assinar as resoluções aprovadas pela plenária e enviá-las para divulgação nos termos do parágrafo 9º do artigo 5º desta lei;
- VI - propor o calendário anual de reuniões plenárias ordinárias;
- VII - decidir sobre os casos omissos no regimento interno.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE BARREIRINHAS**  
**Estado do Maranhão**  
 CNPJ-06.217.954/0001-37

§1º No primeiro ano de mandato, a presidência será ocupada pelo(a) Secretário(a) Municipal de Turismo e a vice-presidência será ocupada por um dos membros titulares elencados nos itens X ao XV do art. 5º desta lei através dos votos dos membros dos referidos itens. No segundo ano de mandato, automaticamente, o(a) Secretário(a) Municipal de Turismo ocupará a vice-presidência e o vice-presidente eleito no primeiro ano ocupará a presidência.

§2º O vice-presidente assumirá todas as competências atribuídas ao presidente na sua ausência ou por solicitação expressa deste e na ausência de ambos, o (a) secretário (a) executivo (a) assumirá a condução das reuniões, conforme dispõe o inciso VII do artigo 7º desta Lei.

§3º Sempre que o Secretário Municipal de Turismo ocupar a presidência, o vice-presidente deverá ser eleito dentre os membros dos itens X a XV do artigo 5º desta lei.

**CAPÍTULO IV**  
**DA SECRETARIA EXECUTIVA**

**Art. 7º.** O Secretário Executivo do COMTUR será indicado pelo (a) Presidente do Conselho e deverá contar com todo apoio financeiro, logístico e operacional da Prefeitura Municipal para a execução de suas competências.

§1º O secretário executivo poderá nomear um secretário adjunto dentre os demais membros do COMTUR.

§2º Compete à Secretaria Executiva do COMTUR:

I - emitir as convocações para as reuniões ordinárias e extraordinárias do Conselho, respeitado o disposto nos parágrafos 6º e 7º do artigo 5º desta Lei;

II - afixar em local de amplo acesso público as convocações para as reuniões ordinárias e extraordinárias do COMTUR, sob pena de nulidade da reunião, respeitados os prazos previstos nos parágrafos 6º e 7º do artigo 5º desta lei;

III - lavrar e afixar as atas das reuniões do COMTUR em local de fácil e amplo acesso ao público em geral, com antecedência mínima de três dias úteis à reunião subsequente;

IV - adotar as providências necessárias para a publicação das resoluções do COMTUR nos termos do parágrafo 9º do artigo 5º desta Lei;

V - diligenciar junto à Secretaria Municipal de Turismo para que sejam tomadas todas as providências administrativas necessárias ao fiel e adequado andamento dos processos e cumprimento das deliberações do COMTUR;

VI - manter arquivados e disponíveis aos membros do COMTUR e ao público em geral todos os documentos produzidos ou trazidos ao COMTUR por seus membros;

VII - assumir, na ausência do presidente e do vice-presidente, a condução das reuniões já previamente agendadas e convocadas.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE BARREIRINHAS**  
**Estado do Maranhão**  
 CNPJ- 06.217.954/0001-37

**CAPÍTULO V**  
**DAS CÂMARAS TÉCNICAS**

**Art. 8º.** A plenária do COMTUR criará câmaras técnicas temáticas temporárias para tratar de temas específicos.

§1º As deliberações das câmaras técnicas deverão ser submetidas mediante parecer conclusivo à plenária que poderá alterá-las ou ratificá-las.

§2º Poderão participar das câmaras técnicas, na qualidade de colaboradores, profissionais de outros órgãos da Prefeitura Municipal ou de outras instituições públicas ou privadas, desde que formal e oficialmente convidados pela plenária ou câmara técnica, ressaltando-se o disposto no parágrafo 4º do artigo 5º desta lei.

**TÍTULO II – DO FUNDO MUNICIPAL DE TURISMO**

**CAPÍTULO I**

**DO FUNDO MUNICIPAL DE TURISMO – FUMTUR**

**Art. 9º.** O FUMTUR, pessoa jurídica de direito público de natureza contábil, vinculada à Secretaria Municipal de Turismo, tem por objetivo captar recursos financeiros públicos ou privados e destiná-los a ações de estímulo ao turismo sustentável no Município, de forma a garantir o desenvolvimento socioeconômico, a conservação do patrimônio ambiental e cultural do município com a melhoria da qualidade de vida dos habitantes da região.

**CAPÍTULO II**

**DA CONSTITUIÇÃO DO FUMTUR - FUNDO MUNICIPAL DE TURISMO**

**Art. 10.** O Fundo Municipal de Turismo – FUMTUR, será constituído por:

I – receitas provenientes de cessão de espaços públicos municipais, para eventos de cunho turístico e de negócios e o resultado de suas bilheterias quando não revestidos a título de cachês ou direitos;



**PREFEITURA MUNICIPAL DE BARREIRINHAS**  
**Estado do Maranhão**  
 CNPJ- 06.217.954/0001-37

II – rendas provenientes da cobrança de ingressos e receitas, promovidas por ações dos gestores do Fundo Municipal de Turismo - FUMTUR.

III – dotações orçamentárias, consignadas no Orçamento do Município, créditos especiais, transferências e repasses de tributos municipais, federais e/ou estaduais;

IV – doações de pessoas físicas e jurídicas, de organismos governamentais e não governamentais, nacionais ou estrangeiras, legados subvenções e outros recursos que lhe forem destinados;

V – contribuições de qualquer natureza, destinadas ao fomento de atividades relacionadas ao turismo, sejam públicas ou privadas;

VI – recursos provenientes de convênios destinados ao fomento de atividades relacionadas ao turismo, celebrado com o Município;

VII – produto de operações de crédito, realizadas pelo Município, observadas a legislação pertinente e destinadas a este fim específico;

VIII – rendas provenientes da aplicação financeira de seus recursos disponíveis, no mercado de capitais;

IX – 50% das receitas constituídas pela arrecadação do ISSQN incidente sobre os serviços/atividades turísticos disponibilizados pelo sistema VOUCHER DIGITAL;

X – 100% das multas impostas pelo Poder Público Municipal por infração à Lei municipal n. 564/2007 e demais normas municipais do turismo;

XI – preço público cobrado pela visitação ou utilização de unidades de conservação de domínio do município;

XII – outras rendas eventuais.

**Parágrafo único.** Os recursos descritos neste artigo, serão depositados em conta especial a ser aberta e mantida em instituição financeira oficial, sob a denominação de “Fundo Municipal de Turismo”.

**CAPITULO III**  
**DA DESTINAÇÃO DOS RECURSOS DO FUMTUR**

**Art. 11.** Os recursos do FUMTUR serão aplicados na execução de projetos mediante aprovação do COMTUR, notadamente:



**PREFEITURA MUNICIPAL DE BARREIRINHAS**  
**Estado do Maranhão**  
 CNPJ- 06.217.954/0001-37

I - à melhoria da infra-estrutura, dos bens e serviços oferecidos pelas atividades e empreendimentos turísticos no município em consonância com a conservação do patrimônio ambiental e cultural local;

II - à divulgação do potencial turístico municipal;

III - ao desenvolvimento e divulgação de pesquisas de interesse turístico para o município;

V - à realização de atividades e eventos culturais e que promovam o turismo no município.

**Art. 12.** Os recursos do Fundo Municipal de Turismo - FUMTUR serão exclusivamente aplicados em:

I - pagamento pela prestação de serviços ao Ente Público Municipal e a entidades conveniadas, de direito público e privado, para a execução de programas e projetos específicos do setor de turismo;

II - aquisição de material permanente, de consumo e de outros insumos necessários ao desenvolvimento dos programas e projetos diretamente ligados ao turismo;

III - financiar, total ou parcialmente, programas e projetos de turismo, através de convênio;

IV - desenvolvimento de programas de capacitação e aperfeiçoamento de recursos humanos na área de turismo;

V - aplicação de recursos em quaisquer projetos turísticos e de eventos de iniciativa do Conselho Municipal de Turismo - COMTUR e Secretaria Municipal de Turismo, que desenvolvam a atividade turística, no Município de Barreirinhas/MA;

**Parágrafo único.** A aplicação dos recursos do Fundo Municipal de Turismo - FUMTUR, para quaisquer finalidades, fica condicionada ao comprovado atendimento do disposto no artigo 11, 12 e 14 e desta Lei.

**Art. 13.** Obedecida a legislação em vigor, quando não estiverem sendo utilizados nas finalidades estabelecidas nesta Lei, os recursos do Fundo Municipal de Turismo - FUMTUR deverão ser aplicados no mercado de capitais, cujos resultados a ele reverterão.

**Art. 14.** Na aplicação dos recursos do Fundo Municipal de Turismo - FUMTUR, observar-se-à:

I - as especificações definidas em orçamento próprio;



**PREFEITURA MUNICIPAL DE BARREIRINHAS**  
**Estado do Maranhão**  
CNPJ- 06.217.954/0001-37

II – os planos de aplicação e respectivos demonstrativos de recursos, por origem, observada a legislação orçamentária.

**Parágrafo único.** O orçamento e os planos de aplicação do Fundo Municipal de Turismo – FUMTUR, observarão rigorosamente as diretrizes traçadas pela Secretaria Municipal de Turismo.

**Art. 15.** Poderão fazer uso dos recursos do FUMTUR, mediante aprovação do COMTUR, os órgãos públicos com competência nas áreas de meio ambiente, cultura, turismo, lazer e áreas correlatas, as organizações privadas sem fins lucrativos, sediadas no Município, cadastradas regularmente na Secretaria Municipal de Turismo, devidamente constituídas há mais de um ano e que tenham por objetivo institucional o desenvolvimento turístico-sustentável, sendo vetado o apoio direto a projeto particular com fins lucrativos.

**Art. 16.** O COMTUR aprovará e publicará edital específico convocando os interessados a apresentar projetos para o FUMTUR estabelecendo os objetivos gerais e os termos de referência que deverão ser atendidos para a seleção que se fará junto à Câmara Técnica competente.

#### **CAPÍTULO IV**

#### **DA GESTÃO DO FUMTUR**

**Art. 17.** O ordenador de despesas do FUMTUR será o Prefeito Municipal, devendo proceder à movimentação financeira em conjunto com o Secretário Municipal de Turismo ou seu substituto legal, este terá as seguintes incumbências:

I - assinar juntamente com o Prefeito Municipal os convênios com os beneficiários dos projetos aprovados, assim como as contas do FUMTUR;

II - manter atualizados os livros de movimentação financeira do FUMTUR;

III - zelar pela adequada gestão do FUMTUR.

IV - articular, junto às potenciais fontes doadoras, a captação de recursos para o FUMTUR, dentro de suas possibilidades e em estreita articulação com COMTUR;

V - sugerir, para aprovação da plenária do COMTUR, os critérios para análise prévia, acompanhamento e avaliação de projetos a serem apoiados pelo FUMTUR;



**PREFEITURA MUNICIPAL DE BARREIRINHAS**  
**Estado do Maranhão**  
CNPJ- 06.217.954/0001-37

VI - elaborar o relatório financeiro anual e de atividades do FUMTUR a ser submetido à aprovação da plenária do COMTUR;

VII - adotar as providências necessárias para o adequado repasse dos recursos do FUMTUR aos responsáveis pelos projetos aprovados, nos termos aprovados pelo COMTUR;

VIII - informar trimestralmente à plenária do COMTUR, mediante apresentação de relatório formal, sobre o andamento das atividades apoiadas e sobre a situação das contas do FUMTUR, bem como prestar todo e qualquer esclarecimento relacionado às suas funções em atendimento a solicitação da plenária;

IX - exercer outras atribuições que lhe forem conferidas pela plenária do COMTUR.

**CAPÍTULO V**  
**DO PROCEDIMENTO PARA APROVAÇÃO DE PROJETOS**

**Art. 18º.** Os projetos a serem apoiados com recursos do FUMTUR deverão atender aos objetivos e termos de referência estabelecidos no edital de que trata o artigo 16º desta Lei e serão encaminhados pelo interessado ao Secretário Executivo do COMTUR que colocará em pauta na primeira reunião plenária ordinária subsequente.

§1º Para analisar cada projeto submetido ao FUMTUR a plenária do COMTUR criará, caso necessário, uma Câmara Técnica Temporária específica.

§2º O prazo para a Câmara Técnica Temporária elaborar o parecer conclusivo sobre os projetos a ela submetidos será de 15 dias, prorrogáveis por no máximo mais 15 dias a critério do Presidente do COMTUR.

§3º Compete às Câmaras Técnicas Temporárias de que trata este artigo:

I - receber da Secretaria Executiva do COMTUR os projetos apresentados para apoio com recursos do FUMTUR;

II - realizar, dentro do prazo definido no parágrafo 2º deste artigo, as diligências necessárias para a boa instrução do processo de análise dos projetos submetidos a sua apreciação;

III - avaliar a adequação dos projetos submetidos ao FUMTUR às prioridades estabelecidas pelo COMTUR, assim como sua adequação à legislação ambiental;

IV - apresentar parecer conclusivo à aprovação da plenária do COMTUR, no prazo definido no parágrafo 2º do *caput* desta Lei, sugerindo a aprovação, rejeição ou alteração dos projetos submetidos ao FUMTUR.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE BARREIRINHAS**  
**Estado do Maranhão**  
CNPJ- 06.217.954/0001-37

§4º As Câmaras Técnicas de que trata este artigo serão compostas por um presidente, um relator e um secretário, além dos convidados que a plenária ou a própria Câmara Técnica julgar pertinente em função da especificidade sugerida pelo projeto.

**CAPÍTULO VI**  
**DAS DISPOSIÇÕES GERAIS E FINAIS**

**Art. 19.** Cientes de efetivas ou possíveis agressões ambientais, os membros do COMTUR deverão informar, em tempo hábil, aos órgãos competentes, no intuito de impedir que o dano ocorra ou para a sua recuperação e/ou mitigação e respectiva punição do responsável.

**Art. 20.** O COMTUR deverá ser obrigatoriamente ouvido nos procedimentos de avaliação de impacto ambiental de empreendimentos efetiva ou potencialmente causadores de significativa degradação ambiental local sob competência dos órgãos ambientais municipal, estadual ou federal, sob pena de nulidade das licenças eventualmente emitidas.

**Art. 21.** O COMTUR elaborará o seu regimento interno no prazo máximo de 90 dias e que deverá ser aprovado, mediante resolução, por no mínimo três quintos de seus membros.

**Art. 22.** A instalação do Conselho e a nomeação dos conselheiros ocorrerão no prazo máximo de 60 (sessenta) dias contados a partir da publicação desta Lei.

**Art. 23.** O poder público municipal disponibilizará os recursos humanos, financeiros e materiais necessários ao fiel e adequado cumprimento desta Lei.

**Art. 24.** As reuniões do COMTUR ocorrerão em local de fácil acesso aos cidadãos do município e serão abertas ao público, sendo que o direito a voz de pessoas que não sejam membros do Conselho ficará condicionado à anuência do seu Presidente.

**Art. 25.** A liberação dos recursos para os projetos aprovados pelo COMTUR se fará após a publicação dentro do Município, em local de amplo acesso ao público em geral, de extrato de convênio assinado pelo Prefeito, pelo Secretário Municipal de Turismo, pelo representante legal da instituição beneficiada em que constarão as seguintes informações:

- I - nome, sede, telefone e CNPJ da instituição executora e signatária do convênio;
- II - nome, qualificação completa, endereço e telefone do responsável técnico e financeiro pelo projeto;
- III - nome e descrição dos objetivos gerais e específicos do Projeto;
- IV - local em que o projeto será executado;
- V - valor total e tempo de duração do convênio.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE BARREIRINHAS**  
**Estado do Maranhão**

CNPJ- 06.217.954/0001-37

**Art. 26.** Não poderão ser apoiados pelo FUMTUR projetos incompatíveis com quaisquer normas, critérios ou políticas municipais de preservação, proteção e recuperação do patrimônio natural e cultural, notadamente o que estabelecer o Plano de Turismo do município.

**Art. 27 –** O COMTUR e o Secretário Municipal de Turismo ficam responsáveis por exigir dos responsáveis pela execução dos projetos aprovados pelo FUMTUR a elaboração de relatórios financeiros e de atividades, parciais e finais, nos termos de resolução do COMTUR, que deverão estar disponíveis, na Secretaria Municipal de Turismo, para qualquer cidadão interessado.

**Art. 28.** Esta lei entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se a Lei municipal nº 565/2007 (Lei do COMTUR), a lei municipal nº 566/2007 (Lei do FUMTUR), e o Decreto Municipal n. 03/2007 e demais disposições em contrário.

Gabinete do Prefeito Municipal de Barreirinhas, Estado do Maranhão, em 14 de Dezembro de 2016, 1xº da Independência e 1xº da República.

  
ARIELDES MACÁRIO DA COSTA

Prefeito Municipal

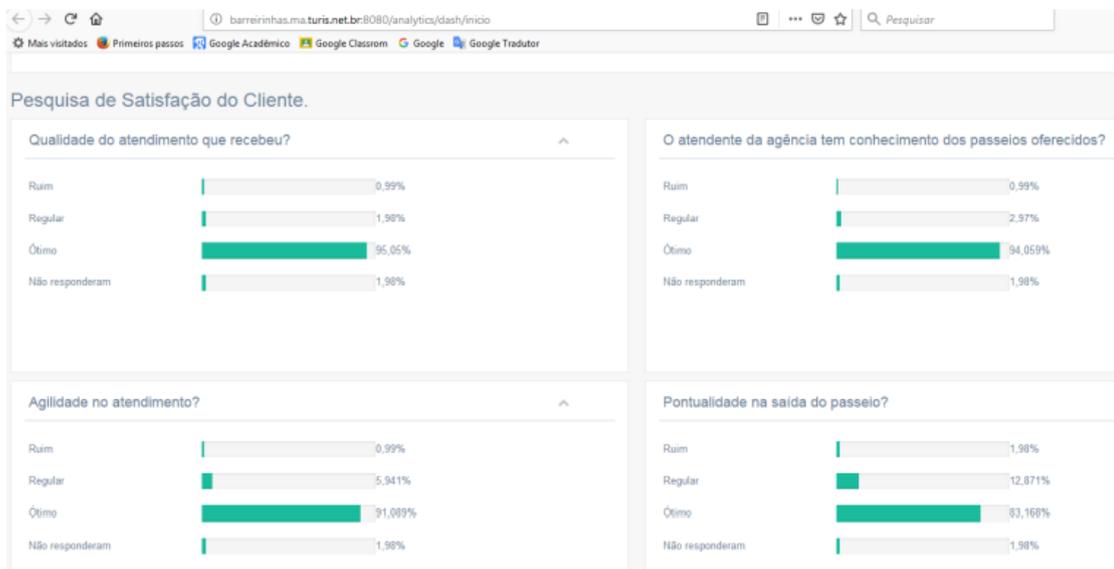
## ANEXO B - ESTATÍSTICAS DETALHADAS DE VISITAÇÃO – ANO 2019 (Fonte: Prefeitura Municipal de Barreirinhas, 2019)



## Dados comparativos - Visitantes por País



## ☐ SATISFAÇÃO DOS CLIENTES



## Visitante de todos os continentes



## ANEXO C - LEI MUNICIPAL 762/17 QUE REGULAMENTA O VOUCHER DIGITAL



## SUMÁRIO

LEI MUNICIPAL Nº 761/2017  
LEI MUNICIPAL Nº 762/2017  
LEI MUNICIPAL Nº 763/2017

**PREFEITURA MUNICIPAL DE BARREIRINHAS – MA  
GABINETE DO PREFEITO**

LEI Nº 761 DE 02 DE OUTUBRO DE 2017.

INSTITUI A TAXA DE TURISMO NO MUNICÍPIO DE BARREIRINHAS, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

O PREFEITO MUNICIPAL DE BARREIRINHAS, ESTADO DO MARANHÃO, no uso de suas atribuições legais,

Faço saber que a Câmara Municipal aprovou e Eu sanciono e promulgo a seguinte Lei:

Art. 1º. Institui como tributo municipal a taxa de turismo, no âmbito do município de Barreirinhas, para fazer frente à prestação de serviços de turismo.

Art. 2º. A taxa de turismo tem como fato gerador a utilização, de forma efetiva ou potencial, por parte do visitante com acesso e fruição ao patrimônio natural dentro do território do Município de Barreirinhas.

Art. 3º. Entende-se como serviços de turismo, a conservação e a manutenção dos postos turísticos do Município, sua infraestrutura, orientações turísticas, coleta de reclamações, a colocação e conservação de sinalização viária própria para indicação e orientação sobre pontos turísticos e o seguro de vida obrigatório, com cobertura 24 (vinte e quatro) horas.

Art. 4º. O sujeito passivo da taxa de turismo é o visitante com acesso e fruição ao patrimônio natural dentro do território do Município de Barreirinhas, com residência e domicílio fora do território do Município.

Art. 5º. O responsável pelo repasse da taxa de turismo é a agência de turismo que realizar a emissão do VOUCHER DIGITAL ao visitante.

Art. 6º. A cobrança da taxa far-se-á em conjunto com o VOUCHER DIGITAL em campo específico e com destaque.

Art. 7º. O valor da taxa de turismo será de R\$ 2,00 (dois reais), calculada por visitante, sendo corrigida anualmente pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor (INPC-IBGE), previsto no art. 4º da Lei nº 8177/91.

Art. 8º. Os valores arrecadados com a taxa de turismo, inclusive os provenientes das aplicações destes no mercado de capitais, serão destinados:

- a) 25% (vinte e cinco por cento), para o custeio de seguro de vida obrigatório ao visitante, com cobertura de 24 (vinte e quatro) horas;
- b) 15% (quinze por cento) para destinação ao Fundo Municipal de Cultura – FMC;
- 60% (sessenta por cento), destinado ao Fundo Municipal de Turismo – FUNTUR;

Art. 9º. Essa lei entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 10. Ficam revogadas as disposições em contrário.

Gabinete do Prefeito de Barreirinhas, Estado Maranhão, em Barreirinhas, 02 de outubro de 2017, 195ª da Independência e 128ª da República.

ALBÉRICO DE FRANÇA FERREIRA FILHO  
Prefeito Municipal

THIAGO PEREZ DE SOUZA LIMA  
Secretário Municipal de Administração

**PREFEITURA MUNICIPAL DE BARREIRINHAS – MA  
GABINETE DO PREFEITO**

LEI Nº 762 DE 02 DE OUTUBRO DE 2017.

INSTITUI O VOUCHER DIGITAL NO MUNICÍPIO DE BARREIRINHAS E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

O PREFEITO MUNICIPAL DE BARREIRINHAS, ESTADO DO MARANHÃO, no uso de suas atribuições legais,

Faço saber que a Câmara Municipal aprovou e Eu sanciono e promulgo a seguinte Lei:

Art. 1º. Fica criado o VOUCHER DIGITAL, padronizado, com discriminação dos atrativos naturais, para uso obrigatório dos turistas nos locais de visitação. O VOUCHER DIGITAL é um sistema de controle dos fluxos de turismo aos atrativos, assegurando a preservação do ecossistema, o controle sobre as informações acerca da tecnologia empregada, a carga de circulação nos atrativos, a segurança empregada na operação, os valores acordados pelos produtos turísticos e a segurança do visitante, bem como regulamenta a relação entre Agências de Turismo, Atrativos Turísticos, Guias de Turismo, Condutores de Visitantes Locais, Transportadoras Turísticas, Meios de Hospedagem, e Serviços de Alimentação, com o Município de Barreirinhas.

§ 1º. As agências de turismo se tornarão credenciadas na Secretaria Municipal de Administração - SEMAD e Secretaria Municipal de Cultura e Turismo - SEMCTUR e receberão a cessão para emissão do voucher digital, mediante cumprimento da exigência da Portaria que dispõe sobre o Cadastro Obrigatório das Agências de Turismo para Comercialização dos Serviços Turísticos.

§ 2º. Os Condutores de Visitantes e Guias locais se tornarão credenciado na Secretaria Municipal de Administração - SEMAD e Secretaria Municipal de Cultura e Turismo - SEMCTUR, mediante a apresentação dos seguintes documentos:

- I – Contrato Social e suas alterações;
- II – Inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ);
- III – Alvará de funcionamento e alvará sanitário;
- IV – Certidão Negativa de Débitos Municipais;
- V – Número do Credenciamento do Órgão Gestor do Parque Nacional dos Lençóis Maranhenses;
- VI – Certidão negativa previdenciária (INSS e FGTS).

§ 3º. As Transportadoras Turísticas (terrestres, aéreas e aquaviárias) se tornarão credenciadas na Secretaria Municipal de Administração - SEMAD e

**ANO I - BARREIRINHAS/MA, DIARIO OFICIAL MUNICIPAL, SEGUNDA - FEIRA, 02 DE OUTUBRO DE 2017**

Secretaria Municipal de Cultura e Turismo - SEMCTUR, mediante a apresentação dos seguintes documentos:

- I – Contrato Social e suas alterações;
- II – Inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ);
- III – Alvará de funcionamento e alvará sanitário;
- IV – Certidão Negativa de Débitos Municipais;
- V – Registro no CADASTUR;
- VI – Número do Credenciamento do Órgão Gestor do Parque Nacional dos Lençóis Maranhense, exclusivo para os transportadores terrestres;
- VII – Certidão negativa previdenciária (INSS e FGTS);
- VIII – Número de Veículos e lotação;
- IX – Tipos de veículos disponibilizados.

§ 4º. Os Meios de Hospedagem se tornarão credenciadas na Secretaria Municipal de Administração - SEMAD e Secretaria Municipal de Cultura e Turismo - SEMCTUR, mediante a apresentação dos seguintes documentos:

- I – Contrato Social e suas alterações;
- II – Inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ);
- III – Alvará de funcionamento e alvará sanitário;
- IV – Certidão Negativa de Débitos Municipais;
- V – Registro no CADASTUR;
- VI – Certidão negativa previdenciária (INSS e FGTS);
- VII – Número de Unidades Habitacionais e leitos.

§ 5º. Os Serviços de Alimentação se tornarão credenciadas na Secretaria Municipal de Administração - SEMAD e Secretaria Municipal de Cultura e Turismo - SEMCTUR, mediante a apresentação dos seguintes documentos:

- I – Contrato Social e suas alterações;
- II – Inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ);
- III – Alvará de funcionamento e alvará sanitário;
- IV – Certidão Negativa de Débitos Municipais;
- V – Registro no CADASTUR;
- VI – Certidão negativa previdenciária (INSS e FGTS);
- VII – Capacidade de atendimento e tipo de serviço oferecido.

§ 6º. Nos atrativos públicos, inclusive o Parque Nacional dos Lençóis Maranhenses, o uso do VOUCHER DIGITAL será prioritário, regulado mediante termo de convênio ou parceria.

Art. 2º. O acesso eletrônico ao sistema do VOUCHER DIGITAL serão fornecidos pela Secretaria Municipal de Administração, gratuitamente, mediante requisição das agências de turismo, e com autorização específica do Município e deliberação favorável do COMTUR - Conselho Municipal de Turismo.

*Parágrafo único:* O VOUCHER DIGITAL será padronizado, com discriminação dos atrativos naturais, para uso obrigatório dos turistas nos locais de visitação.

Art. 3º. O preenchimento do VOUCHER DIGITAL será de exclusiva responsabilidade das agências de turismo, para maior precisão sobre o fluxo de turistas no Município.

Art. 4º. Ficam as agências de turismos obrigadas a emissão do VOUCHER DIGITAL.

*Parágrafo único:* No transporte turístico é obrigatória a apresentação do VOUCHER DIGITAL, emitido pela agência de turismo contratante, no veículo, por ocasião da execução do serviço.

Art. 5º. O não preenchimento do VOUCHER DIGITAL pelas agências de turismo caracteriza crime de sonegação fiscal.

Art. 6º. Mensalmente, as agências de turismo, deverão prestar contas do VOUCHER DIGITAL junto à Secretaria Municipal de Administração - SEMAD, e o pagamento do imposto dar-se-á no décimo (10º) dia útil de cada mês subsequente e o recolhimento do ISS'QN se dará através de DAM – Documento de Arrecadação Municipal.

*Parágrafo único:* O valor arrecadado pela Secretaria Municipal de Administração - SEMAD (Setor de Arrecadação Tributária), será de 5% sobre o valor total dos serviços descritos no VOUCHER DIGITAL, correspondente ao ISSQN – Imposto sobre Serviço. Para as Microempresas e Empresas de Pequeno Porte optantes pelo SIMPLES NACIONAL será considerado os percentuais definidos no Artigo 18 da Lei Complementar 123/2006.

Art. 7º. Esta lei também dispõe sobre retenção na fonte e recolhimento do Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza – ISS'QN, nos regimes de

substituição tributária e responsabilidade solidária nas atividades de agências de turismo.

Art. 8º. As pessoas jurídicas que desenvolvem atividade de agências de turismo, localizada no Município de Barreirinhas, ficam responsáveis pela retenção e recolhimento do ISS'QN incidente sobre os serviços tomados de empresa ou profissional autônomo, com domicílio fiscal dentro ou fora deste município:

Art. 9º. Essa lei entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 10. Ficam revogadas as disposições em contrário.

Gabinete do Prefeito de Barreirinhas, Estado Maranhão, em Barreirinhas, 02 de outubro de 2017, 195ª da Independência e 128ª da República.

ALBÉRICO DE FRANÇA FERREIRA FILHO  
Prefeito Municipal

THIAGO PEREZ DE SOUZA LIMA  
Secretário Municipal de Administração

**PREFEITURA MUNICIPAL DE BARREIRINHAS – MA  
GABINETE DO PREFEITO**

**Código Tributário Municipal**

**LEI COMPLEMENTAR Nº 763 DE 02 DE OUTUBRO DE 2017.**

**DISPÕE SOBRE O SISTEMA TRIBUTÁRIO MUNICIPAL  
E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.**

Em conformidade com o artigo 30 da Constituição da República Federativa do Brasil, eu, **Albérico de França Ferreira Filho**, Prefeito do Município de Barreirinhas, Estado do Maranhão, no uso das atribuições a mim concedidas pela Lei Orgânica do Município, Faço saber que a **Câmara Municipal** aprovou e eu sanciono a seguinte Lei Complementar:

DISPOSIÇÃO PRELIMINAR

Art. 1º. Esta Lei Complementar regula o Sistema Tributário Municipal obedecendo as disposições da Constituição da República Federativa do Brasil, da Lei Orgânica do Município, do Código Tributário Nacional – Lei nº 5.172/66, e as demais normas complementares que tratam de matéria tributária e altera as Leis nº 632/2010 e nº 722/2015.

LIVRO I  
DO SISTEMA TRIBUTÁRIO MUNICIPAL  
TÍTULO I  
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 2º. O Sistema Tributário Municipal é regido por este Código e pela legislação tributária complementar que estabelecem as normas gerais de direito tributário aplicáveis ao Município de Barreirinhas e compreende o conjunto de princípios, regras, institutos e práticas que incidam direta ou indiretamente sobre fatos ou atos jurídicos de natureza tributária relacionados com os tributos municipais e com as relações jurídicas tributárias deles decorrentes.

Art. 3º. Tributo é toda prestação pecuniária compulsória, em moeda ou cujo valor nela se possa exprimir, que não constitua sanção de ato ilícito, instituída em lei e cobrada mediante atividade administrativa plenamente vinculada. Os tributos municipais são Impostos, Taxas e Contribuições.

TÍTULO II  
DA COMPETÊNCIA TRIBUTÁRIA  
CAPÍTULO I  
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 4º. A competência tributária do Município de Barreirinhas compreende a instituição e a cobrança:

## ANEXO D - REPRODUÇÃO INTEGRAL DA PORTARIA 547/2018



# DIÁRIO OFICIAL ELETRÔNICO

## BARREIRINHAS - MA

SEGUNDA-FEIRA, 10 DE SETEMBRO DE 2018

ANO II

EDIÇÃO N.º 436 – Páginas 02

www.barreirinhas.ma.gov.br

ATOS DO PODER EXECUTIVO

## SUMÁRIO

PORTARIA SEMAD Nº.547/2018

PREFEITURA MUNICIPAL DE BARREIRINHAS/MA

PORTARIA SEMAD nº.547, de 10 de setembro de 2018.

Dispõe sobre o credenciamento obrigatório das Agências de Turismo, para a comercialização dos serviços turísticos no Município de Barreirinhas, e dá outras providências.

O SECRETÁRIO MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO do Município de Barreirinhas, Estado do Maranhão, no uso das suas atribuições legais e as que o Código Tributário do Município, Lei Complementar nº. 763/2017 e Lei Complementar nº 632/2010 lhe conferem, e considerando:

A necessidade de atualização dos dados constantes no Cadastro de Empresas e Prestadores de Serviços Turísticos do Município, mantido e gerenciado pela Secretaria Municipal de Administração - SEMAD;

A importância de elaboração do perfil empresarial do Município para um melhor e adequado planejamento tributário e socioeconômico;

A oportunidade de fomentar o desenvolvimento socioeconômico e de produzir índices que possam avaliar e nortear adequadamente este desenvolvimento;

A necessidade de atualização das atividades turísticas efetivamente desenvolvidas pelos agentes econômicos e sociais estabelecidos no Município de Barreirinhas;

O credenciamento das empresas devidamente cadastradas para operar o Sistema Voucher Digital.

## RESOLVE:

**Art. 1º.** Determinar conforme as normas estabelecidas nesta Portaria, o **OBRIGATÓRIO** credenciamento de todos os contribuintes prestadores de serviços turísticos que exercem ou que venham a exercer comercialmente a atividade econômica principal denominada **Agência de Turismo** dentro do território municipal, na Secretaria Municipal de Administração – SEMAD, para utilização e emissão do **VOUCHER DIGITAL**.

**Art. 2º.** Para os efeitos desta Portaria, é considerada **Agência de Turismo**, a pessoa jurídica que exerce a atividade econômica de intermediação remunerada entre fornecedores e consumidores de serviços turísticos ou os fornece diretamente, devendo-se considerar o que determina a Lei Federal nº. 12.974, de 15 de Maio de 2014, que dispõe sobre as atividades das **Agências de Turismo**.

**Parágrafo único.** As empresas deverão indicar o Contador responsável pela escrituração contábil e fiscal, destacando que este deverá estar devidamente habilitado ao exercício da função e em situação regular junto ao Conselho Regional de Contabilidade - CRC/MA.

**Art. 3º.** O credenciamento é **OBRIGATÓRIO** e todas as Agências de Turismo do município ficam obrigadas a requerer junto à Secretaria Municipal de Administração – SEMAD, por meio eletrônico.

**§ 1º.** A documentação exigida para este cadastramento é:

I – Cópia do Cartão do CNPJ - Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica;

II – Cópia do Registro Comercial ou Ato Constitutivo da empresa/entidade atualizado;

III – Certidão Simplificada da Junta Comercial do Maranhão, com descrição das alterações realizadas pela empresa;

IV – Cópia do CPF e RG do Titular da Empresa e/ou representante legal;

V - Cópia do Certificado de Registro atualizado do CADASTUR – Cadastro dos Prestadores de Serviços Turísticos;

VI – Certidão Negativa de Débitos Municipais;

VII – Certidão Negativa de Débitos Federais;

VIII - Cópia do Alvará de localização e funcionamento da empresa atualizado;

IX – Declaração do regime tributário para o ano calendário;  
X – Extrato Mês a Mês das Notas Fiscais emitidas pelo site do portal dos tributos do Município de Barreirinhas, dos últimos doze meses.

XI – Extrato do SIMPLES NACIONAL para empresas optantes pelo regime tributário do SIMPLES NACIONAL do mês anterior à publicação desta portaria, onde conste toda a receita declarada nos últimos dozes meses.

XII - Comprovante de endereço da empresa por meio de:

a) Caso o imóvel seja alugado, a empresa deve comprovar o endereço por meio da cópia do contrato de aluguel acompanhado de cópia da fatura de água ou energia;

b) Caso o imóvel seja próprio, a empresa deve comprovar o endereço apresentando cópia da fatura de água ou energia.

**§ 2º.** Em casos em que a certidão de débitos for positiva, deverá ser encaminhada a respectiva declaração explicativa, para fins de análise por parte do Setor competente.

**§ 3º.** As Agências de Turismo que operam diretamente com frota própria deverão atender aos requisitos específicos exigidos para o transporte turístico de superfície e também disponibilizar a documentação exigida, a saber:

I – Cópia do Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo terrestre (CRLV) do ano vigente;

II – Título de Inscrição da Embarcação (TIE) ou miúda (TIEM) de todas as embarcações, do ano vigente;

III – Registro Aeronáutico Brasileiro (RAB);

IV – Quadríciclo com nota fiscal ou termo de compra e venda com registro em cartório.

**Art. 4º.** As Agências de Turismo que solicitarem o credenciamento após o prazo estipulado no artigo 5º desta portaria exigir-se-á, sem prejuízo das exigências previstas no “caput” e parágrafos do artigo anterior, a apresentação de comprovante de integralização de capital social.

**Art. 5º.** O período do cadastro será de 30 (trinta) dias a contar da publicação desta Portaria.

**§ 1º.** No município somente aos contribuintes cadastrados e credenciados será permitido a:

I - emissão de nota fiscal eletrônica de serviço;

II - emissão de voucher digital;

**§ 2º.** As Agências de Turismo sediadas no Município de Barreirinhas que não preencherem os requisitos previstos nesta Portaria, não se cadastrando para operar através do voucher digital no prazo de 30 dias (trinta), terão a licença de funcionamento (Alvará) suspensa, até sua regularização nos termos desta Portaria.

**§ 3º.** A suspensão das atividades das agências é uma medida de preservação do “trade” turístico, evitando o descrédito e solidificando uma política de eficiência no atendimento aos visitantes.

**§ 4º.** As Agências de Turismo credenciadas deverão apresentar no último mês de cada quadrimestre do ano, através de meio eletrônico, as certidões negativas de débitos municipais e federais, sob pena de ter seu credenciamento suspenso até o cumprimento da situação.

**Art. 6º.** Após os 30 (trinta) dias que trata o Artigo 3º desta Portaria, o cadastro pelas Agências de Turismo poderá ser requisitado a qualquer momento a partir de 01/10/2018 e a renovação do mesmo, ocorrerá em todos os anos subsequentes à publicação desta Portaria, sem prejuízo das exigências previstas no “caput” anterior do parágrafo quarto.

**Art. 7º.** São obrigações das Agências de Turismo, passíveis de fiscalização e as mesmas deverão observar o seguinte:

I – estar em dia com suas obrigações tributárias, principal e acessória;

II – disponibilizar e conservar instalações físicas em condições adequadas para o atendimento ao consumidor em ambiente destinado exclusivamente às atividades das Agências de Turismo, ter acesso livre com “porta aberta” ao público com as devidas licenças, alvarás e certificados de registro, expostos em local visível aos seus clientes e fiscais do município.

AVENIDA JOAQUIM SOEIRO DE CARVALHO, S/Nº, CENTRO – CEP: 65590-000 – BARREIRINHAS/MA – CNPJ:06.217.954/0001-37



# DIÁRIO OFICIAL ELETRÔNICO

## BARREIRINHAS - MA

SEGUNDA-FEIRA, 10 DE SETEMBRO DE 2018

ANO II

EDIÇÃO N.º 436 – Páginas 02

www.barreirinhas.ma.gov.br

### ATOS DO PODER EXECUTIVO

III – deverão obedecer ao endereço de registro da empresa constante no CNPJ, conforme o endereço de localização e funcionamento. Em caso de mudança de endereço deverá ser comunicado imediatamente aos órgãos competentes.

IV – comunicar previamente ao poder público municipal e ao COMTUR, as mudanças de endereço e paralisações temporárias ou definitivas de atividade que venham a ocorrer;

V - Comunicar ao Poder Público Municipal e ao COMTUR, no prazo e forma por eles determinados, as alterações ocorridas nas informações cadastrais fornecidas;

VI –ter descrita como sua atividade econômica principal, Agências de Turismo, conforme CNAE descrito em seu Comprovante de Inscrição e de Situação Cadastral do CNPJ;

VII – atender, no prazo e forma determinados, as notificações e solicitações do poder público municipal e do COMTUR;

VIII – Informar corretamente e com exatidão os dados cadastrais dos visitantes no SISTEMA DO VOUCHER DIGITAL;

IX – apresentar o VOUCHER DIGITAL de cada visitante nos portais de fiscalização.

§ 1º. Para fins de controle e acompanhamento da atividade, os Agentes de Fiscalização terão livre acesso a todas as dependências das empresas ou entidades, estabelecimentos e equipamentos sujeitos à fiscalização do poder público, não opondo ou criando qualquer tipo de obstáculo ou embaraço a fiscalização.

§ 2º. A comunicação de paralisação temporária ou definitiva de suas atividades implicará respectivamente, na suspensão automática da empresa junto ao Órgão Gestor da Política Municipal de Turismo, da Administração do Poder Público Municipal e do COMTUR.

Art. 8º. Considera-se fator impeditivo para a concessão do credenciamento a ocorrência de pelo menos uma das situações a seguir:

I - O não atendimento a qualquer uma das exigências previstas no artigo 3º;

II - O não atendimento a qualquer uma das exigências previstas no parágrafo quarto do artigo 5º;

III – Inadimplência em relação às obrigações tributárias municipais;

IV - Inscrição em dívida ativa municipal ou federal;

V- Falta de entrega de documentos fiscais, quando exigidos em processo de fiscalização; e

VI –a prática de qualquer ação caracterizada como crime contra a ordem tributária.

Art. 9º. É vedado às Agências de Turismo realizar direta ou indiretamente, pessoalmente ou por terceiros, a interceptação e abordagem de visitantes na entrada da cidade ou em qualquer outro ponto do Município de Barreirinhas, com a finalidade de intermediar a venda de pacotes, passeios e/ou hospedagem. A medida visa evitar o desordenamento da atividade turística e proteger a livre concorrência.

**Parágrafo Único.** Ao tomar conhecimento da ocorrência da situação prevista no *caput*, o COMTUR constituirá uma comissão composta por 03 (três) membros representantes do Conselho Municipal de Turismo, sendo: 01 (um) do Órgão Gestor da Política Municipal de Turismo; 01 (um) da Administração do Poder Público Municipal para no prazo de 30 (trinta) dias realizar a apuração dos fatos e apresentar relatório em sessão ordinária do COMTUR.

Art. 10. As Agências de Turismo são responsáveis pelos atos praticados pelos motoristas, condutores e guia de turistas e demais prepostos durante toda a prestação de serviço ao visitante.

Art. 11. Constituem infrações puníveis com multa no valor de até R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), o descumprimento das normas previstas nos artigos 9º e 10.

§ 1º. Em caso de reincidência, a multa será aplicada em dobro.

§ 2º. Na segunda reincidência, e após procedimento administrativo, onde será garantida a ampla defesa, o infrator poderá sofrer penalidade de suspensão temporária do alvará de funcionamento pelo prazo de 03 (três) a 06 (seis) meses, sem prejuízo da penalidade pecuniária.

§ 3º. Em caso de outras reincidências, após processo administrativo onde se garantirá a ampla defesa, poderá a Agência de Turismo sofrer o descredenciamento junto à Prefeitura Municipal, com suspensão de seu direito de operar no território do Município, por prazo maior que 06 (seis) meses e não superior a 01 (um) ano, sem prejuízo da pena pecuniária.

§ 4º. O estabelecimento ou entidade descredenciado só poderão solicitar novo credenciamento após o cumprimento da pena de suspensão comprovando o recolhimento da pena pecuniária aplicada.

Art. 12. Se houver terceirização de serviços com o objetivo de burlar as normas aqui contidas ou furta-se de obrigações assumidas, incorrerá a Agência de Turismo, nas mesmas penas do “caput” e parágrafos do Artigo anterior.

§ 1º. Em caso de segunda reincidência do disposto no “caput” deste Artigo, após o processo administrativo, onde se garantirá a ampla defesa, a Agência de Turismo sofrerá o descredenciamento junto à Prefeitura Municipal, com suspensão de seu direito de operar no Município por prazo não superior a 02 (dois) anos, sem prejuízo da pena pecuniária.

§ 2º. A Agência de Turismo descredenciada só poderá solicitar novo credenciamento, após o cumprimento da pena de suspensão, comprovando o recolhimento da pena pecuniária aplicada.

Art. 13. A Secretaria Municipal de Administração – SEMAD fará publicar, no mural da prefeitura e no portal dos tributos municipais, a relação dos prestadores de serviços turísticos devidamente cadastrados e credenciados, habilitados a operar o sistema voucher digital no município.

Art. 14. A validação do Cadastro no portal dos tributos municipais será efetivada em conjunto pelo Órgão Gestor da Política Municipal de Turismo, da Administração do Poder Público Municipal e do Conselho Municipal de Turismo – COMTUR, que emitirão a certidão de conformidade e credenciamento.

Art. 15. O “status” de pré-vendas identificadas no sistema do VOUCHER DIGITAL que não forem canceladas no prazo de 48 horas, serão automaticamente transformadas em finalizadas, independentemente da realização do passeio turístico.

Art. 16. O “status” em passeio identificado no sistema do VOUCHER DIGITAL que não forem finalizadas no prazo de 48 horas serão automaticamente transformadas em finalizadas.

Art. 17. Os casos omissos serão discutidos e resolvidos pelo Órgão Gestor da Política Municipal de Turismo, da Administração do Poder Público Municipal, Chefia de Gabinete do Prefeito Municipal e Conselho Municipal de Turismo – COMTUR.

Art. 18. Fica revogada a Portaria nº 772, de 25 de Outubro de 2017.

Art. 19. Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

GABINETE DO SECRETÁRIO MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO, em Barreirinhas, Estado do Maranhão, 10 de setembro 2018, 196º da Independência e 129º da República.

**THIAGO PEREZ DE SOUZA LIMA**  
Secretário Municipal de Administração

AVENIDA JOAQUIM SOEIRO DE CARVALHO, S/Nº, CENTRO – CEP: 65590-000 – BARREIRINHAS/MA – CNPJ: 06.217.954/0001-37

**ANEXO E - EXEMPLO DE TELA DO QR CODE EMITIDO VIRTUALMENTE PELA GOVERNANÇA DE BONITO (MS)**

<p>Violência Contra a Mulher não tem desculpa, tem Lei! Denuncie 180 ou 190 Campanha de prevenção e combate à violência doméstica e familiar de Mato Grosso do Sul</p>			
<p> <b>Município de Bonito</b> Secretaria de Administração e Finanças Rua Santana do Paraíso, 837 Bonito - MS / Fone: (67) 3255-1826 <b>SECTUR / COMTUR</b></p>			
<b>VOUCHER ÚNICO</b>			<b>11511</b>
<p>Rua Coronel Pilad Rebuá nº 1780 CEP 79290-000 Fone 3255-1850 IM 152900 CNPJ: 03.073.673/0001-60</p>			
			
<b>Atividade</b>			
Gruta do Lago Azul::Visitação			
<b>Reserva</b>	<b>Data/Hora</b>	<b>Hora Saída</b>	
399306	11/08/2021 14:00	13:00	
<b>Nome</b>			
Secretaria de Turismo			
<b>Cidade</b>			<b>UF</b>
<b>Nome do guia</b>			
<b>Hotel</b>	<b>Transporte</b>		
Casa de amigos	Particular		
	<b>Qnt</b>	<b>Val Unit</b>	<b>Total</b>
<b>Adultos</b>	0	90,00	0,00
<b>Chd</b>	0	90,00	0,00
<b>Free</b>	1		
<b>Sub-tot passelos</b>	1		0,00
<b>Valor Total</b>			12,80
<b>Distribuição dos valores deste voucher</b>			
Agência			0,00
Guia			12,40
Atrativo			0,40
<b>Observações</b>			
Emitido em 11/08/2021 07:28 por 'tais'			
Impresso em 11/08/2021 07:28 por 'tais'.			
<small>Assinatura do responsável da agência</small>			