

A EXPERIÊNCIA DE IMPLANTAÇÃO DO OBSERVATÓRIO DE TURISMO DA UNIVERSIDADE DO ESTADO DO AMAZONAS

*The implementation experience of the tourism observatory of the University of the
State of Amazonas¹*

*La experiencia de implementación del observatorio de turismo de la Universidad
del Estado de Amazonas*

Selma Paula Maciel Batista¹
Márcia Raquel Cavalcante Guimarães¹
Karla Cristina Ribeiro Maia¹
Maria Helena de Souza Fonsêca¹

¹ Universidade do Estado do Amazonas-UEA, Manaus, Amazonas, Brasil

Data de submissão: 09/03/2020 – Data de aceite: 18/03/2022

Palavras-chave: Resumo

Monitoramento do Turismo;
Observatório; Informação
Turística.

O monitoramento dos impactos da cadeia produtiva do turismo nos destinos caracteriza-se como um desafio a ser superado pelos agentes responsáveis pelo planejamento e a gestão da atividade, promovendo os observatórios como mediadores desse processo. No ano de 2020, diante do cenário pandêmico provocado pela Covid-19, essa importância ficou evidente com a aplicação de uma pesquisa em território nacional, coordenada pela Rede Brasileira de Observatórios que, como resultado, criou um grupo de trabalho para propor a harmonização de uma base de dados estatísticos do turismo no Brasil. Com esse contexto, o objetivo do artigo é analisar a trajetória percorrida no planejamento e na implantação do Observatório de Turismo da Universidade do Estado do Amazonas em parceria com instituições que atuam no planejamento, no ordenamento e na operacionalização das atividades turísticas no Amazonas. A metodologia caracteriza-se como um estudo de caso de abordagem qualitativa, descritiva e fundamentou a análise na literatura sobre a função e a finalidade dos observatórios. Como resultado, descreve o processo de criação do Observatório de Turismo da UEA, sob a coordenação de uma universidade que produz conteúdo que, disponível em plataforma web de acesso público e gratuito, contribui para a formação de um Sistema de Informação Turística do destino Amazonas.

Selma: Docente do curso de Turismo da Universidade do Estado do Amazonas-UEA, pesquisadora do GP-Observatório de Turismo da UEA, Manaus, Amazonas, Brasil. Doutora em Geografia Humana pela Universidade de São Paulo-USP, São Paulo, Brasil. E-mail: sbatista@uea.edu.br. Orcid: <http://orcid.org/0000-0002-4418-5436>.

Márcia: Docente do curso de Turismo da Universidade do Estado do Amazonas-UEA, turismóloga, pesquisadora do GP-Observatório de Turismo da UEA e coordenadora da Rede do Observatório de Turismo da UEA. Doutora em Turismo e Hotelaria pela Universidade do Vale do Itajaí-UNIVALI, Balneário Camboriú-Santa Catarina, Brasil. E-mail: mguimaraes@uea.edu.br. Orcid: <http://orcid.org/0000-0003-1576-9085>

Karla: Docente do curso de Turismo da Universidade do Estado do Amazonas-UEA, turismóloga e pesquisadora do GP-Observatório de Turismo da UEA. Mestre em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Santa Catarina-UFSC, Florianópolis, Santa Catarina, Brasil. kribeiro@uea.edu.br. Orcid: <http://orcid.org/0000-0003-3382-1430>.

Maria: Docente do curso de Turismo da Universidade do Estado do Amazonas-UEA, pesquisadora do GP-Observatório de Turismo da UEA e vice coordenadora da Rede do Observatório de Turismo da UEA. Jornalista e Especialista em Ecoturismo pela Universidade Federal do Amazonas-UFAM, Manaus, Amazonas, Brasil. mfonseca@uea.edu.br. Orcid: <http://orcid.org/0000-0003-2182-8088>

Key-words:

Tourism Monitoring; Observatory; Tourist Information.

Abstract:

Monitoring the impacts of the tourism production chain on destinations is as a challenge to the responsible agents for planning and managing the activity, observatories are mediators of this process. In 2020, given the pandemic scenario caused by SarsCov2 (Covid-19), this importance was evident with the application of a survey in the national territory, coordinated by the Brazilian Network of Observatories which, as a result, created a working group to propose the harmonization of a statistical database of tourism in Brazil. With this context, the objective of the article is to analyze the trajectory taken in the planning and implementation of the Tourism Observatory of the State University of Amazonas in partnership with institutions that work in the planning, ordering, and operationalization of tourist activities in Amazonas. The methodology is characterized as a case study with a qualitative, descriptive approach and based the analysis in the literature on the function and purpose of observatories. As a result, it describes the process of creation of the Tourism Observatory of the UEA, under the coordination of a university that produces content that, available on a web platform with public and free access, contributes to the formation of a Tourism Information System, for the Amazon destination.

Palabras clave:

Monitoreo Turístico; Observatorio; Información turística.

Resumen

El seguimiento de los impactos de la cadena productiva del turismo en los destinos se caracteriza como un reto a superar por parte de los agentes responsables de la planificación y gestión de la actividad, potenciando los observatorios como mediadores de este proceso. En el año 2020, ante el escenario de pandemia provocado por el SarsCov2 (Covid-19), esta importancia se hizo evidente con la aplicación de una encuesta en el territorio nacional, coordinada por la Red Brasileña de Observatorios que, como resultado, creó un grupo de trabajo proponer la armonización de una base de datos estadísticos de turismo en Brasil. En ese contexto, el objetivo del artículo es analizar la trayectoria tomada en la planificación e implementación del Observatorio de Turismo de la Universidad del Estado de Amazonas en alianza con instituciones que actúan en la planificación, ordenación y operacionalización de las actividades turísticas en Amazonas. La metodología se caracteriza por ser un estudio de caso con un enfoque cualitativo, descriptivo y fundamentado en el análisis de la literatura sobre la función y finalidad de los observatorios. Como resultado, describe el proceso de creación del Observatorio de Turismo de la UEA, bajo la coordinación de una universidad que produce contenidos que, disponibles en una plataforma web de acceso público y gratuito, contribuyen a la formación de un Sistema de Información Turística, para el destino amazónico.

INTRODUÇÃO

O turismo como fenômeno promove o fluxo de pessoas, gera divisas, emprega mão de obra e movimentada a economia. Entretanto, mensurar os impactos que esta movimentação gera na cadeia produtiva e no ambiente dos destinos turísticos se caracteriza como

um desafio, a ser superado por agentes diretamente responsáveis pelo planejamento e a gestão da atividade. Para a qualidade da oferta, exige-se a constante realização de pesquisas para conhecer, além do número de entrada e saída de turistas em um destino, o perfil da demanda real, suas necessidades e desejos, bem como detectar a demanda potencial e realizar estudos de posicionamento de mercado (Novaes e Feitoza, 2014).

Para alcançar esse cenário, os destinos precisam investir em bancos de dados e informações fidedignas produzidas com periodicidade, visando a produzir conhecimento para a rápida tomada de decisões (Silveira, 2015). Nesse contexto, é imprescindível que sejam estabelecidos parâmetros orientadores que auxiliem no planejamento, monitoramento e avaliação do turismo, objetivando a melhoria do sistema como um todo, de modo a favorecer o correto posicionamento do destino no mercado, bem como indicar possibilidades de desenvolvimento.

Tendo como referência o projeto de observatório de turismo proposto pela Organização Mundial do Turismo – UNWTO que concebe os observatórios como base institucional necessária para a criação e sustentabilidade de um sistema regional de informação turística, e, considerando o esforço da OMT em compartilhar estudos pilotos e experiências visando a fornecer uma linguagem comum e uma estrutura organizadora para melhor gerir a informação, ampliar o diálogo entre os diferentes setores e incentivar a tomada de decisão integrada e relevante localmente, visando a romper as barreiras na comunicação entre os agentes promotores da atividade turística e da política de turismo, é que se viu oportuno ampliar o número de observatórios de turismo no Brasil de vinte e um, no ano de 2019, para cinquenta no ano de 2021, aumento também associado à articulação da Rede Brasileira de Observatórios, na produção de pesquisas integradas sobre os impactos provocados pela SarsCov2 (Covid-19). Todos com objetivos direcionados para a estruturação metodológica da pesquisa em turismo para escalonar a gestão do volume de dados, com base nas Recomendações Internacionais de Estatísticas de Turismo-RIET.

Nesse contexto, em 4 de novembro de 2019, foi lançado oficialmente o Observatório de Turismo da Universidade do Amazonas, concebido como um arranjo institucional, a partir da formação da Rede de Intercâmbio de Informação, com participação da: Fundação Municipal de Cultura Turismo e Eventos (MANAUSCULT); Empresa Estadual de Turismo no Amazonas (AMAZONASTUR); Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa do Amazonas (SEC/AM); Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e Inovação (SEDECTI); Superintendência da Zona Franca de Manaus (SUFRAMA); Federação do Comércio de Bens e Serviços do Estado do Amazonas (FECOMÉRCIO-AM) e do Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional (IPHAN). Entre os objetivos, estão: 1) Disponibilizar dados e informações, redigidas com a parceria dos membros da Rede de Intercâmbio de Informações, via plataforma web, de acesso público e gratuito; 2) Fomentar a articulação entre o trade turístico, os órgãos oficiais de turismo e a comunidade em geral, com a finalidade estratégica de fortalecer e promover as atividades características do turismo e a produção do conhecimento científico; e 3) Implementar o Sistema de Informação Turística, com indicadores para o ordenamento, gestão e monitoramento do turismo, como um vetor para a matriz econômica do Amazonas.

Em consonância com as orientações e discussões dos demais observatórios da Rede Brasileira de Observatórios, é objetivo do Observatório de Turismo da UEA estruturar um Sistema de Informação Turística que subsidie cenários com base em indicadores de referência com potencial para orientar a decisão de gestores públicos e investidores em iniciativas que gerem impacto positivo na cadeia produtiva do turismo.

No estado do Amazonas existe uma grande quantidade de informações dispersas, não acessíveis e descontínuas sobre a evolução do turismo na região bem como a não existência de um sítio eletrônico que sirva como catalisador

dessas bases de dados primários e secundários que possam contribuir para o desenvolvimento da atividade turística amazonense. Essa incipiente produção de dados limita a produção acadêmica, dificulta a formulação de políticas públicas e retarda a realização de novos investimentos com foco na expansão dos negócios turísticos.

Com foco nessa lacuna e seguindo as orientações da Organização Mundial do Turismo – UNWTO e do Plano Nacional de Turismo – Mtur consolidou-se o Observatório de Turismo da Universidade do Estado do Amazonas – UEA, sediado no endereço eletrônico <https://observatoriodeoturismo.uea.edu.br/>. Proposta inédita para a região Norte, o Observatório de Turismo da UEA que conecta e agrega profissionais do turismo, pesquisadores e estudantes, caracteriza-se como um projeto interdisciplinar alicerçado na proposta de criar um banco de dados para o fomento da pesquisa e a eficiência nas etapas do planejamento e da gestão do turismo no Amazonas.

Como um estudo de caso qualitativo e descritivo, o artigo apresenta, com base na investigação de Bregolin (2018) e contribuição de outros autores, o conceito e finalidades de um observatório de turismo; e aborda a importância de um sistema de informação para a efetividade de uma política turística. Em seguida, descreve as orientações para pesquisas e estudos de acordo com os Planos Nacionais de Turismo do Ministério do Turismo, 2007-2010, 2013-2014, e 2018-2022, bem como as Recomendações Internacionais para Estatísticas de Turismo da Organização Mundial do Turismo (UNWTO, 2008 e Perez, 2005). Apresenta ainda uma síntese da criação da Rede Brasileira de Observatórios de Turismo e de sua importância para a efetividade das discussões com foco na harmonização das estatísticas do turismo no Brasil. Segue com os procedimentos metodológicos e, nos resultados e discussões, ao descrever os procedimentos adotados na estruturação do Observatório de Turismo da Universidade do Estado do Amazonas delinea as principais evidências dessa experiência. Nas considerações finais, as análises são complementadas e suas implicações teóricas e práticas apresentadas.

Espera-se, ao compartilhar o processo de concepção da Rede e do Portal do Observatório de Turismo da Universidade do Estado do Amazonas, proporcionar a criação de uma memória descritiva possibilitando às outras universidades engajarem-se e, ao mesmo tempo, ampliarem, com a Rede Brasileira de Observatórios de Turismo, novos modelos para a política do turismo brasileiro.

O SISTEMA DE INFORMAÇÃO E O PAPEL DOS OBSERVATÓRIOS PARA A POLÍTICA TURÍSTICA

A informação sistematizada sobre a oferta e demanda turística contribui para o planejamento, o desenvolvimento e o ordenamento do turismo, seja sob a ótica do investimento do setor privado ou sob as políticas públicas na atividade turística. Isso porque, segundo Lima (2021), as tomadas de decisões acontecem sob a égide da informação e no setor do turismo existe uma carência por informações de qualidade consubstanciadas que facilitem a interação, bem como a comunicação com seus públicos de interesses. Protagonismo que vem sendo assumido pelos Observatórios de Turismo ao levantarem dados, produzirem e socializarem informações, e criarem uma proposta de harmonização de metodologias com objetivo de auxiliar o gestor na tomada de decisão ou simplesmente disponibilizar o dado ou a informação ao público, com objetivo de promover conhecimento sobre a atividade turística.

Dessa forma, a informação pode ser de grande valia porque é um recurso estratégico para a gestão pública, incluindo as empresas turísticas como as hoteleiras, de agenciamento e receptivo, transportes, lazer, entre outras (Novaes e Feitoza, 2014). A informação

deve desempenhar papel especialmente importante no desenvolvimento de esforços para criar e manter a diferenciação de produtos e serviços turísticos. É importante salientar que, para Novaes e Feitoza (2014), dado é qualquer mensagem que está à disposição do utilizador, para uso oportuno, ou seja, o dado é a mensagem sem avaliação; a informação é o dado analisado e avaliado para uma situação específica; o conhecimento é o conjunto de dados e informações, para um uso futuro no planejamento e de gestão da atividade turística. Os mesmos autores afirmam que o aproveitamento e a gestão da informação, através do fluxo informacional, podem reduzir a incerteza e aumentar a confiabilidade das decisões, fundamentadas nos subsídios proporcionados pela informação, sendo que a produção e disponibilização de instrumentos e ferramentas de orientação torna-se imprescindível para auxiliar os vários segmentos da sociedade para o desenvolvimento dos destinos brasileiros e promoção econômico-social nas regiões turísticas.

Em função da necessidade de coleta, análise e sistematização dessas informações, em 2004, a OMT sugeriu a criação de Observatórios com a finalidade de:

Reforçar as capacidades institucionais de gestão de informação e o acompanhamento do turismo sustentável, fornecendo aos gestores do turismo e stakeholders uma orientação para a construção de uma estrutura para a coleta regular, análise e comunicação de informações, relacionadas aos impactos do turismo [...] dos destinos (Theorga, 2016, p. 26).

Segundo Bregolin (2018), os observatórios configuram-se como estruturas de observação que introduzem a etapa da pesquisa-ação proporcionando uma maior racionalidade ao processo de evolução territorial. Para Capobianco et al. (2013), o termo Observatório induz a imagem de um mirante ou um lugar para fazerem observações. Lenormand (2011) aborda que eles são um projeto com objetivo na formação de uma rede de parcerias com vistas na melhoria, no desenvolvimento territorial, na integração das informações e na construção de conhecimentos territorializados. Complementarmente, (Gil, Fernández e Herrero, 2015) esclarecem que os observatórios assumem uma posição de ferramenta de compreensão e análise dos territórios. Portanto, essas definições evidenciam que o entendimento sobre os observatórios aparenta assumir caráter instrumental por meio do uso de termos como projeto, dispositivo ou ferramenta (Bregolin, 2018).

De acordo com os autores, um observatório de turismo tem, entre os seus objetivos, acompanhamento, observação, coleta, tratamento, análise, geração e monitoramento de dados e informações sistemáticas e padronizadas sobre atividade turística em distintos níveis administrativos: regional, estadual ou municipal. Trata-se de um recurso institucional que permite acompanhar o desempenho do turismo em determinado nível administrativo, contribuindo para o planejamento sustentável da atividade e para fortalecer o turismo como opção de desenvolvimento econômico. Nesse cenário, a disponibilidade de dados sistematizados e atualizados, se faz necessária para todos os envolvidos: empresários, autoridades políticas, secretarias de turismo, agentes de viagens, guias de turismo, viajantes, estudantes, equipes de marketing, entre outros. Isso, visando ao pleno desenvolvimento, à prosperidade e ao bem-estar da população anfitriã e dos visitantes. Em âmbito administrativo, os observatórios podem assumir formatos como departamento, serviço, missão, projeto, unidade especializada, instituição autônoma ou outro tipo de configuração (Roux; Feyt, 2011). Com base na investigação de Bregolin (2018), são várias as finalidades que envolvem a criação de um observatório, conforme sistematizado no quadro 1.

Quadro 1: Finalidades dos Observatórios de Turismo

FINALIDADE	DESCRIÇÃO	REFERÊNCIAS
ACONSELHAMENTO	Apoio à tomada de decisão.	Despontin, 1989.
APOIO AO PLANEJAMENTO	Apoio ao planejamento durante a elaboração de planos / projetos.	Roux; Feyt, 2011; Chebroux, 2015.
ARTICULAÇÃO	Articulação de atores.	De Séde-Marceau; Moine, 2009; Beuttenmuller, 2007; Souza; Mollo, 2009.
CONTROLE TERRITORIAL	Participação no aparelhamento estatal para controle de territórios.	Lenormand, 2011; Roux; Feyt, 2011; Chebroux, 2015.
DIVULGAÇÃO/ COMERCIALIZAÇÃO	Apoio ao <i>marketing</i> , divulgação e comercialização.	Despontin, 1989; Bonnefoy, 2006.
ESTATÍSTICA	Produção de dados estatísticos.	Despontin, 1989; Roux; Feyt, 2011.
FISCALIZAÇÃO	Fiscalização ou controle (de governo, instituições, da sociedade).	Beuttenmuller, 2007.
FORMATIVA	Meio para formação e aprendizagem.	Duverney, 2006.
GOVERNANÇA	Instância de governança.	De Séde-Marceau; Moine, 2009; Beuttenmuller, 2007; Souza; Mollo, 2009; Tomazzoni; Dorion, 2009, Tomazzoni; Meneghel, 2012.
INFORMATIVA	Centralização da produção de informações.	Roux; Feyt, 2011; Chebroux, 2015.
INTEGRAÇÃO ACADEMIA-GOVERNO	Estímulo à integração entre agentes públicos e acadêmicos.	Murphy, 1971; Barnes, 1974; Fidegoc; Olact, 2013.
MEDIAÇÃO SERVIÇOS PÚBLICOS	Mecanismo de mediação entre os serviços públicos e os atores territoriais.	Roux; Feyt, 2011.
MONITORAMENTO	Produção de dados e informações para acompanhamento de foco de observação.	Despontin, 1989; Baghdan, 2012;
POLÍTICA	Ação política para reconhecimento de um território, fenômeno ou setor.	Roux; Feyt, 2011.
PRODUÇÃO CIENTÍFICA	Produção científica.	Piponier, 2010.
PRODUÇÃO DE CONHECIMENTO	Produção de conhecimento.	Da Silva et al., 2013.
REQUISITO LEGAL	Requisito para atendimento às exigências ou orientações legais.	Vlés, 2001; Roux; Feyt, 2011; Chebroux, 2015.

Fonte: Bregolin, 2018.

Para Lima, Feitoza, Silveira e Novaes (2019), os observatórios de turismo são uma ferramenta de inteligência turística que garante a continuidade das pesquisas, tendo como função observar a realidade, analisar a dinâmica e prover os resultados a todos os agentes de um destino nos mais diversos níveis administrativos. Surgem pela necessidade de subsídio de informações para ajudar na formulação de políticas de turismo. Esses mesmos autores mencionam que o aumento da importância do turismo, aliado à tendência de maior atuação dos municípios na gestão do turismo acaba por exigir que os destinos estabeleçam processos estruturados de coleta e disponibilização de informações sobre o turismo local. Desse modo, os observatórios de turismo acabam por constituírem-se como ferramenta para tais finalidades. Conceituados por Franch e Contreras (2013, p. 26), esses observatórios atuam como “uma ferramenta de inteligência

turística estável, encarregada de observar a realidade, analisar a dinâmica e prover os resultados a todos os agentes de um destino”. Corroborando, Gândara, Zepeda Arce e Medina Esparza (2018) afirmam que os observatórios têm a missão de serem instrumentos sociais que possibilitem e facilitem a gestão e o debate. Valero et al. (2013, p. 9) definem o conceito de observatório como termômetro de um destino turístico que “permiten monitorear la información referente a las entidades del sector turístico, lo que constituye una ventaja competitiva pues permite compararse con otros destinos para anticiparse así a la competencia y elaborar estrategias que aumenten la sostenibilidad”.

Para Theorga (2016), quaisquer que sejam as relações da cadeia produtiva do turismo, direta ou indiretamente, geram informações e dados estatísticos que necessitam ser formalizados e analisados, preferencialmente dentro de uma estrutura própria para essa finalidade, ou seja, os Observatórios de Turismo:

Surgiram pela necessidade de subsídio de informações para ajudar na formulação de políticas de turismo, que por sua vez, assim como a atividade turística em si, abrangem as mais diversas áreas de uma sociedade, sejam estas culturais, ambientais políticas, econômicas ou qualquer outra que afete a relação da atividade turística em si com a sociedade (Theorga, 2016, p. 26).

No Brasil, os Observatórios de Turismo surgem a partir de experiências que já haviam sido postas em prática em outros destinos turísticos (Lima, Feitoza, Silveira, Novaes, 2019). De acordo com o Plano Nacional de Turismo (2018-2022) o objetivo de um observatório de turismo é o acompanhamento, a observação, a coleta, o tratamento, a análise, a geração e monitoramento de dados e informações sistemáticas e padronizadas sobre a atividade turística em nível regional, estadual e municipal, tratando-se de um recurso institucional que possibilita o acompanhamento do desempenho do turismo em determinado nível administrativo, contribuindo para o planejamento sustentável da atividade bem como para fortalecer o turismo como opção de desenvolvimento econômico (Brasil, 2018). Porém, como salienta Lohmann et al. (2021), a falta de uma coordenação articulada entre os vários níveis de governo, associada à escassez de dados sobre o turismo, aliadas a outros fatores, fez com que o país perdesse várias oportunidades na década de 2010 para se estabelecer como um destino turístico líder no mercado global.

Atualmente, cinquenta observatórios participam da Rede Brasileira de Observatórios de Turismo – RBOT que, no ano de 2020, durante a pandemia da SarsCov2 (covid-19) se fortaleceu trabalhando de forma integrada para produzir dados em escala nacional sobre o fenômeno que, ao fechar fronteiras e decretar o isolamento social, impactou negativamente a atividade turística.

Nesse contexto, conclui-se, com base em Bregolin (2018), que os observatórios de turismo proporcionam oportunidades para a construção de visões coletivas dos destinos turísticos, alinhando objetivos individuais e coletivos em uma perspectiva de ação conjunta mais sinérgica e inteligente, transformando os dados em informações, depois em conhecimento e, por fim, em sistema de inteligência turística. Para esse mesmo autor, os observatórios atuam como mediadores diferenciados presentes nos destinos, a partir de dois processos: 1) Percepção da realidade dos atores sobre os destinos; e 2) Percepção das relações existentes entre os atores. Tais processos possibilitam que os observatórios criem oportunidades para a aproximação, a coordenação e a cooperação entre os atores envolvidos, incentivando para uma percepção do destino com uma perspectiva menos autocentrada proporcionando, desta forma, o surgimento do diálogo e construção de consensos sobre o entendimento dos diferentes desafios e potenciais existentes em cada lugar. De forma sincrônica, os observatórios acabam promovendo a intercambialidade informativa entre os diferentes atores públicos e privados,

para melhorar a colaboração e a coordenação de várias iniciativas. Agrega-se à contribuição de Bregolin a definição de Lima (2021), ao afirmar que os observatórios podem ser entendidos como estruturas de apoio ao fortalecimento do turismo e que guardam, em suas funções, a compilação de dados e informações sobre oferta e demanda turística. Segundo Varra; Buzzigoli; Loro (2012), os observatórios divulgam informações, fomentam a troca entre os diferentes níveis institucionais, seja o município, a região ou o estado-nação, com a finalidade de concretização de medidas a favor do destino e para o controle da eficácia das ações de promoção e incentivo. E, como propõem Garcês & Carvalho (2020), os observatórios podem se constituir em espaços onde emergem ações de colaboração, sinergia e integração entre os stakeholders que atuam no turismo.

É intrínseco ao sistema turístico (Beni, 2007) inputs e outputs de dados e informações de equipamentos, serviços, infraestrutura básica e turística que sistematizados permitem aos gestores e tomadores de decisões eficácia na formulação de diretrizes. Para Vignati (2008), um sistema é definido como um conjunto de elementos que se organiza para produzir um resultado específico. No turismo, o sistema turístico “é resultado de uma ampla cooperação e articulação de estruturas privadas, sociais e públicas orientadas para melhorar a rentabilidade e a atratividade do destino turístico” (Vignati, 2008, p. 15), cabendo a cada ente uma responsabilidade.

Ao Estado cabe atrair investimentos para o setor, com uma estrutura jurídica eficaz, boa oferta de serviços públicos, entre eles, saneamento ambiental, infraestrutura urbanística, transporte, hospitais e receptivo de portos, aeroportos e rodoviárias. Para tanto, deve eleger um Conselho Municipal, um Fórum Estadual, ter um fundo de participação para o turismo com um Plano Municipal e um Plano Estadual, aprovados, respectivamente, nas instâncias de governança. Com a política do turismo instituída, também cabe ao setor público “realização de pesquisas de mercado, no desenvolvimento e financiamento do plano de marketing turístico, e na organização de observatórios de turismo que sirvam como estruturas de inteligência de mercado” (Vignati, 2008, p. 15).

À sociedade civil compete participar ativamente da política de turismo para a promoção de um destino em base sustentada que, por meio da geração de empregos, aumento de investimentos, receitas, atividades produtivas e renda, tende a melhorar os índices de qualidade de vida. Na categoria sociedade civil, inserem-se as Universidades Públicas que, no turismo, desempenham importante papel no sistema da cadeia produtiva que perpassa pela formação qualificada de recursos humanos; de estudos e pesquisas, para auxiliar o Estado e a iniciativa privada na tomada de decisões; alimentando de dados e informações o sistema de informação turística, necessário para a sustentabilidade de um destino. A iniciativa privada é responsável pela estruturação do produto, resultado da agregação de serviços e estruturas turísticas ofertadas ao visitante. Para Vignati (2008, p. 16) ela é “responsável pela dinamização econômica e comercial do destino turístico” e procura posicionar-se em um ambiente com uma política para o turismo estruturada para que, ao aplicar seus investimentos, vislumbre rentabilidade e crescimento em cenários de curto, médio e longo prazo.

Segundo Silva (2000, p. 13), a política turística é entendida como o “sistema de procedimentos e iniciativas que o Estado determina e põe em marcha com a finalidade de obter a mais completa e orgânica valorização dos seus recursos turísticos”, já um Sistema de Informação Turística apresenta-se como instrumento estratégico para que o Estado, ao prover a base para o desenvolvimento social e econômico assumindo o turismo como vetor básico de expansão, estabeleça diretrizes para a organização territorial, o financiamento dos investimentos turísticos, a formação do elemento humano e a integração com a política global de desenvolvimento. Na atualidade, orientada pela Organização das Nações Unidas, com a Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável com 17 Objetivos, 169 metas

fundamentadas em cinco princípios: PESSOAS, PLANETA, PROSPERIDADE, PAZ e PARCERIA.

Com base no monitoramento entre as atividades características do turismo e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável – ODS, é possível buscar meios para que o turismo gere impacto positivo e contribua para a efetividade das metas de uma agenda que tende a ser, cada vez mais, articulada por arranjos institucionais.

Na visão de Fiani (2013, p. 35), “arranjos institucionais são regras que definem a forma particular como se coordena um conjunto específico de atividades econômicas em uma sociedade”, ressalta-se que, originalmente, o termo arranjo institucional foi cunhado por Davis e North, em 1971. Essas regras, alimentadas por diretrizes gerais e orientações básicas, estabelecem a base de um ambiente institucional com foco no fortalecimento da política e da economia de modo inovador, por meio de novos processos, produtos e serviços, concebidos a partir do conhecimento.

RECOMENDAÇÕES DOS PLANOS NACIONAIS DE TURISMO E A RELEVÂNCIA DAS OPERAÇÕES ESTATÍSTICAS DE TURISMO

Desde a edição do ano de 2007 do Plano Nacional de Turismo (PNT) o Ministério do Turismo, seguindo as diretrizes da Organização Mundial do Turismo, propõe o Programa Sistema de Informações no Turismo e Competitividade no Turismo, como parte do macroprograma de informação e estudos turísticos. O Programa Sistema de Informações no Turismo previa: realizar, disseminar e compilar estudos e pesquisas sobre o turismo, da área pública e privada, com um banco de dados com indicadores de entrada de estrangeiros, desembarque de passageiros, receita cambial, ocupação hoteleira, oferta e demanda turística, emprego formal e informal nas atividades características do turismo, dados de modelos de desenvolvimento da atividade, entre outros (Brasil, 2007). Também vislumbrava a inventariação da oferta turística com levantamento, identificação e registro dos atrativos, dos serviços e equipamentos e da infraestrutura de apoio ao turismo como instrumento base de informações para fins de planejamento e gestão da atividade.

Tais dados, ao subsidiar o Programa de Competitividade no Turismo, pretendiam fomentar a cadeia produtiva, integrada em nível nacional e internacional, visando a implantar a Conta Satélite do Turismo (CST), instrumento desenvolvido pela Organização das Nações Unidas e Organização Mundial do Turismo, para medir o impacto efetivo do turismo na economia e isso, segundo os órgãos, são “indispensáveis para que governos definam políticas e estratégias para o setor” (Brasil, 2010, p. 100). No macroprograma de informação e estudos turísticos:

[...] a academia aparece como fator relevante para o sucesso desse programa, uma vez que, por meio da correta integração dos estudos teóricos e de mercado sobre competitividade e os resultados já existentes sobre a evolução da oferta turística brasileira, será possível propor novos indicadores condizentes com a realidade nacional. Essa medida representa uma grande modificação de enfoque em relação à implantação de estratégias e processos de produção, deslocando-o da lógica estática de produtos e da produção em massa para a lógica de processos e customização. A partir do momento em que as modificações têm de ser constantes, o processo ganha importância estratégica, pois sua flexibilidade torna-se essencial para enfrentar as mudanças de mercado e a fragmentação dos nichos de consumo, melhor atendendo o cliente e oferecendo alternativas para a redução contínua de custos (Brasil, 2007, p. 63).

Para além das pesquisas atenderem à demanda de indicadores para a competitividade do mercado, os índices, em um Sistema de Informação Turística, devem ser efetivos para a eficácia das políticas públicas do turismo, como subsídio para o planejamento do destino na escala humana. Na edição do PNT, 2013-2014, estudos e pesquisas visaram a otimizar

os benefícios proporcionados pela Copa do Mundo 2014, além de serem necessários para decisões assertivas como foco no ordenamento das cidades, para melhorar a competitividade com objetivo de incrementar a geração de receita com o aumento no fluxo de turistas. Conforme o PNT (Brasil, 2013, p. 82-83), o êxito dessas ações exigia:

- i. Implementar o Sistema de Informações Turísticas com um conjunto de informações estatísticas e gerenciais relacionadas à atividade turística no Brasil, obtidas por meio da realização de estudos, pesquisas e compilação de dados oficiais secundários.
- ii. Implantar plataforma interinstitucional de dados [...], para a formalização e legitimação da existência de um grupo de cooperação interministerial entre detentores de registros administrativos e produtores de dados vinculados às atividades turísticas no Brasil.
- iii. Implementar sistema de inteligência [...] para a integração dos diversos sistemas de informação utilizados pelo MTur, demais ministérios, secretarias estaduais e municipais de Turismo, de forma a permitir a chamada interoperabilidade dos sistemas.

No conjunto dessas ações, o Ministério do Turismo ao propor um repositório de conhecimento intraorganizacional dá o primeiro passo para a socialização de dados e informações. Esse banco, ao garantir a interoperabilidade dos sistemas, cria as bases necessárias para a estruturação da Conta-Satélite de Turismo (CST).

No ano de 2018, com a campanha Mais Emprego e Renda para o Brasil, o Plano Nacional de Turismo (2018-2022) propôs cinco linhas estratégicas: 1) ordenamento, 2) estruturação do turismo brasileiro, 3) formalização e qualificação do turismo, 4) incentivo ao turismo responsável, 5) marketing e apoio à comercialização. Na primeira linha, o ordenamento visa a contribuir com iniciativas de sucesso para a competitividade de destinos, inserindo-se o Sistema de Informação Turística idealizado para – por meio do fortalecimento da gestão descentralizada do turismo – se ampliar e aprimorar estudos e pesquisas em turismo, como meio de fortalecer e aperfeiçoar o monitoramento do impacto da atividade na economia e na qualidade do ambiente dos destinos.

Para a Organização Mundial do Turismo (Perez, 2005, p. 245), um Sistema de Informação Turística (SIT) é “formado pelo conjunto de operações estatísticas realizada em um país com o objetivo de oferecer melhor e maior conhecimento da realidade do setor turístico”. Operações estatísticas são definidas como “conjunto das ações que permitem a obtenção de resultados suscetíveis de aproveitamento estatístico, em relação ao setor turístico ou a outras atividades a ele vinculadas” (Perez, 2005, p. 245) e resultam em um Sistema de Estatísticas de Turismo (SET), definido como “conjunto de resultados derivados com o objetivo de permitir melhor conhecimento da realidade que se deseja representar e medir [...] mediante uso de fontes estatísticas, referenciais metodológicos e meios instrumentais” (Massieu A., 2000 apud Perez, 2005, p. 14). Logo, o SIT é resultado de um SET, alimentado por operações estatísticas, resultado de procedimentos adotados por uma pesquisa turística, que se aplica com a:

Formulação de perguntas, a coleta sistemática de informação para responder a essas perguntas e a organização e análise dos dados com a finalidade de descobrir padrões de comportamento, relações e tendências que auxiliem o entendimento do sistema ou a construção de precisões a partir de vários cenários futuros alternativos (Perez, 2005, p. 5).

A pesquisa para gestores e empreendedores deve ser vista como ferramenta necessária na política de turismo e exige um plano norteado por um procedimento teórico, com uso de um método no processo de elaboração do problema, das conjecturas dos objetivos a serem alcançados, e dos critérios para a seleção de variáveis que aplicadas expliquem

o fenômeno; e outro prático, que exige uma metodologia para definir a abordagem qualitativa ou quantitativa da pesquisa, a fonte para o levantamento da informação, se primárias ou secundárias. No conjunto, essa operação cria a base de dados e origina o Sistema de Estatísticas de Turismo, para a OMT (Perez, 2005), alicerçado em três indicadores básicos: a oferta, caracterizada pelas empresas relacionadas com a atividade; a demanda, relacionada ao número de viajantes; e a renda monetária, com base no gasto turístico; ou não monetária, com base em dados de arrecadação gerada pela atividade. E deve reunir como requisitos: a imparcialidade, a confiabilidade, a regularidade, a pontualidade, o uso de abordagens comparativas, o uso de análises estruturadas com base no cenário macroeconômico, o acesso para qualquer perfil de usuário.

Em escala global, essas operações vêm sendo realizadas pelo setor turístico de iniciativa pública ou privada, mas carecem de uma harmonização das estatísticas que, em geral, resultam em certo grau de incoerência dos dados quando, no conjunto são analisados, sendo este o maior gargalo a ser superado pelo setor. De acordo com a OMT (2005, p. 246), esses sistemas para a política de turismo resultariam, a curto prazo, em “utilizar a informação já existente, de modo a orientá-la, principalmente, conforme as necessidades dos usuários do sistema, em especial, as dos responsáveis pelo processo da tomada de decisões” e compreendem: i) elaborar inventário técnico de estatísticas turísticas e relatórios de conjuntura turística, ii) desenvolver um sistema de indicadores de competitividade da oferta turística, iii) elaborar estimativas de variáveis relevantes para o monitoramento da atividade turística, e iv) formatar um sistema de informação e acompanhamento dos objetivos da política do turismo. Já a médio prazo, “resolver as deficiências nas estatísticas de base e superar as lacunas de informação existentes, para que seja possível confiar na elaboração de estimativas de algumas grandezas relevantes e conhecer a importância do setor na economia do país” (OMT, 2005, p. 246). Compreendendo, ainda, a consolidação da efetividade do Sistema de Informação Turística com estimativas das principais variáveis em um quadro referencial que, a longo prazo, favoreça o estabelecimento da Conta Satélite do Turismo.

A PROPOSTA DA REDE BRASILEIRA DE OBSERVATÓRIOS PARA A ESTRUTURAÇÃO DE UM SISTEMA DE INFORMAÇÃO TURÍSTICA

Para o Ministério do Turismo (Brasil, 2010), o sistema de informação, além de ser uma ferramenta estratégica para o planejamento e a gestão do turismo, fortalece o arranjo institucional. Este arranjo, se articulado em Rede, com iniciativa da sociedade civil, de instituições públicas e privadas, cria um ambiente favorável para as contribuições, críticas e sugestões do trade, permitindo evoluir no âmbito da política pública do turismo. Com foco nessas diretrizes, estrutura-se a Rede Brasileira de Observatórios de Turismo buscando a articulação entre os 21 observatórios de iniciativa pública e privada e quatro ligados às universidades, quantitativo de observatórios estabelecido no ano de 2019.

Os encontros para a articulação ocorreram em Belo Horizonte/MG, entre 8 e 10 de novembro de 2017, com o I Seminário Mineiro de Pesquisa e Inovação em Turismo, organizado pelos Observatórios de Turismo de Minas Gerais, São Paulo, Rio de Janeiro e Paraná. Em 8 de maio de 2018, em Foz do Iguaçu/PR, o Encontro Paranaense de Observatórios de Turismo, por iniciativa do Observatório de Turismo da Universidade Federal do Paraná, sob coordenação do professor José Gândara, em parceria com a Fecomércio-PR, reuniu 12 Observatórios de Turismo brasileiros e três internacionais. No segundo encontro, conforme relato de Ítalo Mendes, se oficializou a criação da Rede Brasileira de Observatórios de Turismo, conforme o release sobre o II Encontro da Rede Brasileira de Observatórios de Turismo, o evento contou com:

A presença de tantos representantes das pesquisas em Turismo do Brasil, a ideia da criação do Fórum Nacional de Observatórios foi revisitada, aprovada e endossada por todos os participantes e convidados através da Carta de Curitiba, que se tornou o marco zero da então criada Rede Brasileira de Observatórios de Turismo.

Após a oficialização, os encontros da Rede Brasileira de Observatórios ocorreram em novembro de 2017, em Belo Horizonte; em agosto de 2018, em Foz do Iguaçu; em novembro de 2019, em Belo Horizonte. Entre as pautas, a harmonização das estatísticas do turismo no Brasil de forma alinhada com as Recomendações Internacionais de Estatísticas de Turismo com objetivo de subsidiar a implantação, a avaliação e o aprimoramento da Política Nacional de Turismo.

ASPECTOS METODOLÓGICOS

Este artigo, baseado na investigação empírica de um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto da vida real (Yin, 2001, p. 32), utiliza como método o estudo de caso qualitativo descritivo para a abordagem do processo de criação da Rede do Observatório de Turismo da UEA. O recorte temporal compreende o ano de 2016, com a elaboração do plano de trabalho para a estruturação do projeto e culmina com o lançamento do Portal do Observatório de Turismo da Universidade do Amazonas, em 4 de novembro de 2019.

Entre as investigações recentes, o estudo de Bregolin (2018) foi o referencial norteador para a discussão sobre o tema com a contribuição de outras produções. As fontes documentais do Ministério do Turismo foram os Planos Nacionais de Turismo (2007-2010), (2013-2014) e (2018-2022); da Organização Mundial do Turismo, com as Recomendações Internacionais de Estatísticas de Turismo – RIET (2008). As descrições dos relatos sobre a criação da Rede Brasileira de Observatórios, a partir do ano de 2017, foram fruto da participação efetiva das autoras nos encontros promovidos pelo professor José Gândara. Os relatos sobre a criação da Rede do Observatório do Turismo da Universidade do Estado do Amazonas, entre os anos de 2016 e 2019 foram fruto dos resultados de um projeto vinculado ao Programa de Produtividade Acadêmica da Universidade, coordenado pelas autoras.

Entre as fontes de dados, destacam-se documentos e atas de reuniões do grupo de pesquisa; relatório das participações presenciais nos encontros da Rede Brasileira de Observatórios de Turismo – RBOT, que estabeleciam diretrizes norteadoras para a estruturação organizacional dos observatórios, bem como os principais dados a serem analisados; registros das reuniões para apresentação da proposta às instituições; atas das reuniões dos grupos de trabalho; registro de matérias jornalísticas; Termos de Cooperação Técnica e Resolução nº 54/2019, aprovada pelo Conselho Universitário da UEA e publicada no Diário Oficial do Estado do Amazonas (DOE), em 9 de outubro de 2019.

RESULTADOS E DISCUSSÕES

O arranjo institucional do Observatório de Turismo da UEA tem como embrião o projeto Base de Informações Turísticas da Amazônia – BITA, desenvolvido e coordenado pelas professoras Maria Helena de Souza Fonsêca e Karla Cristina Ribeiro Maia entre os anos de 2013 e 2014, no âmbito do Curso de Bacharelado em Turismo da Universidade do Estado do Amazonas. Durante a vigência deste projeto, verificou-se, por meio do Google Analytics, o registro de buscas provenientes dos continentes americano, europeu, asiático e africano com temas de pesquisa relacionados às palavras Amazônia e Manaus, demonstrando se tratar de conteúdos relevantes (Souza, 2015).

Entretanto, devido a entraves de ordem técnica, financeira e operacional, limitou-se a um projeto de iniciação científica, apesar do potencial para inovação no turismo.

Em outubro do ano de 2016, com a inauguração das instalações do Laboratório do Curso de Turismo da UEA-LABOTUR, o projeto BITA é retomado no escopo da proposta a ser submetida ao edital UNIVERSAL MCTI/CNPq nº 01/2016 e, que, naquele momento, unindo o tripé de ensino, pesquisa e extensão universitária, definiu-se a estruturação do Observatório de Turismo da Universidade do Estado do Amazonas, a ser incubado no LABOTUR, como um projeto estruturante para o Curso de Bacharelado em Turismo. Em paralelo, por meio de Termo de Cooperação Técnica articulado pela coordenação do LABOTUR com a Fundação Vitória Amazônica (FVA), Organização Não-Governamental, responsável pelo Observatório da Região Metropolitana de Manaus (ORMM), um grupo de trabalho Ordenamento do Espaço Turístico se estruturava para atender a demandas do ORMM. A ORMM é uma plataforma criada para atuar com foco na pesquisa, extensão, ensino, difusão e orientação dos problemas ambientais, sociais e econômicos, visando a orientar políticas públicas que incidam sobre os 13 municípios da Região Metropolitana de Manaus.

Com o projeto estruturado e as discussões decorrentes do Grupo de Trabalho no ORMM, em 2 de agosto de 2017, foi criado o Grupo de Pesquisa Observatório de Turismo da Universidade do Estado do Amazonas, com cadastro no Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq). Alinhado às orientações da Organização Mundial de Turismo – OMT e às diretrizes do Plano Nacional de Turismo, foram estabelecidas as linhas de pesquisa do Grupo, sendo elas: Acessibilidade no turismo; Cadeia Produtiva do Turismo e Empreendedorismo e; Planejamento e Gestão do Turismo. As bases metodológicas de trabalho propunham a coleta, sistematização, produção e difusão de dados quanti-qualitativos das atividades características do turismo – ACT's em área urbana e rural do Amazonas.

Em novembro de 2017, membros do Grupo de Pesquisa participaram da 1ª reunião da Rede Brasileira de Observatórios de Turismo – RBOT. As discussões levaram o Grupo de Pesquisa a reestruturar o escopo do Observatório de Turismo da Universidade do Estado do Amazonas, com a proposta de um arranjo institucional em Rede, envolvendo a participação de instituições de iniciativa pública e privada. Com este arranjo, passam a ser objetivos do Observatório de Turismo da UEA: 1) Disponibilizar dados e informações, redigidas com a parceria dos membros da Rede de Intercâmbio de Informações, via plataforma web, de acesso público e gratuito; 2) Fomentar a articulação entre o trade turístico, os órgãos oficiais de turismo e a comunidade em geral, com a finalidade estratégica de fortalecer e promover as atividades características do turismo e a produção do conhecimento científico; e 3) Implementar o Sistema de Informações Turísticas, com indicadores para o ordenamento, gestão e monitoramento do turismo, como um vetor para a matriz econômica do Amazonas.

Em fevereiro de 2018, a proposta de estruturação do Observatório de Turismo da UEA, no âmbito do Grupo de Pesquisa é aprovada como projeto de Produtividade Acadêmica com prazo para implantação até fevereiro de 2020. Os membros desse GP definiram o perfil das instituições que iriam compor a Rede de Intercâmbio de Informação do Observatório de Turismo da UEA, por meio da elaboração do escopo do regimento interno criação, estruturação e funcionamento do observatório. A escolha pautou-se em instituições públicas e privadas que tivessem representatividade e influência direta no planejamento e ordenamento do setor turístico no Estado do Amazonas e nacionalmente, como no caso da Suframa e Iphan-AM. Após esse processo de escolha do perfil dessas instituições, o reitor da Universidade do Estado do Amazonas enviou ofício de convite para compor o Observatório e, posteriormente, a celebração do termo de cooperação técnica com a Universidade. Desde as reuniões iniciais com as instituições convidadas, foi sugerido por todos os futuros membros da Rede que a UEA assumisse a coordenação geral do Observatório de Turismo

da UEA, de forma permanente e vinculada diretamente ao gabinete do Reitor, no intuito de garantir a estabilidade do projeto, do monitoramento contínuo, a imparcialidade das informações catalogadas e confidencialidade dos dados fornecidos e não suscetíveis às trocas de governo nos órgãos públicos e nas gestões administrativas das instituições privadas, como a Fecomércio-AM. Por isso, tendo como exemplo a Empresa Estadual e Turismo-AMAZONASTUR, as principais contrapartidas formalizadas nos convênios foram as seguintes:

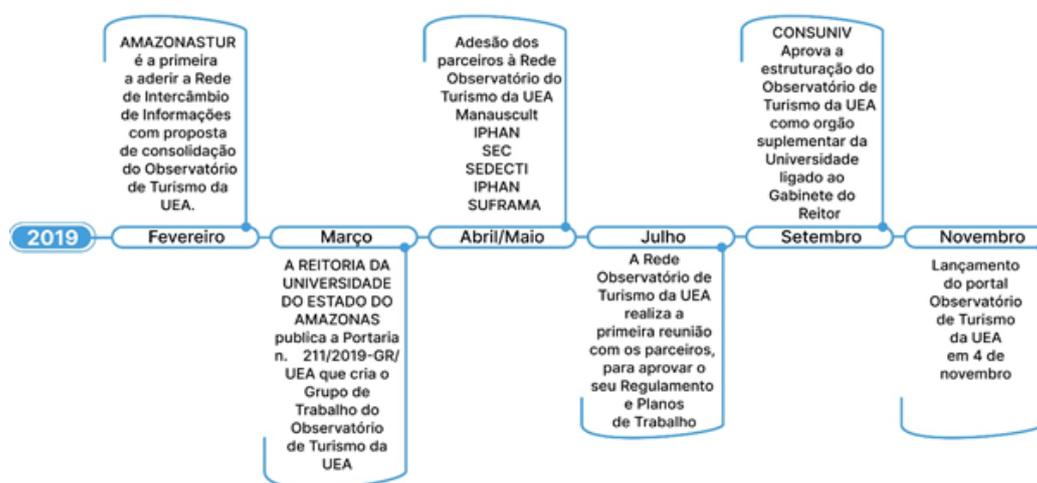
1. UNIVERSIDADE DO ESTADO DO AMAZONAS-UEA: Articular a interlocução junto às outras Instituições de Ensino Superior (com curso de turismo) e demais entidades relacionadas ao turismo para o fornecimento de informações primárias e secundárias contínuas; Elaborar contrapartidas de informação no que tange às pesquisas de cunho acadêmico por meio dos trabalhos de conclusão de curso, dissertações, teses, projetos de ensino, extensão e iniciação científica, entre outros estudos que sirvam de balizadores na formação de indicadores; Convocar os integrantes para reuniões da Rede do Observatório de Turismo da UEA, por meio do coordenador do Observatório de Turismo da UEA, designado pelo Reitor, com registro através de atas com a finalidade de realização do objeto do presente instrumento; Disponibilizar as contrapartidas de recursos humanos, físicos e material para a operacionalização do plano de trabalho aprovado pela rede, a citar: A) CONTRAPARTIDA DE RECURSO HUMANO: 1 Coordenador da Rede Observatório de Turismo da UEA, 16 Professores- Pesquisadores, 8 Alunos-Pesquisadores de Iniciação Científica, 1 bolsista de estágio remunerado e 2 Técnicos. B) CONTRAPARTIDA DE RECURSO FÍSICO: 1 Escritório central do Observatório no Laboratório do Curso de Turismo da UEA, 1 Armário, 1 Mesa de reunião, 2 Mesas de escritório, 1 computador; 10 Cadeiras, Internet e Wifi, Energia Elétrica, 1 Linha telefônica, Manutenção e Limpeza do escritório, Segurança. C) CONTRAPARTIDA DE RECURSO MATERIAL: Material de expediente: (cartuchos, resma de papel, canetas, lápis, borracha, pranchetas). D) CONTRAPARTIDA DE PRODUTOS: Manutenção e alimentação do Portal Observatório de Turismo da UEA; Arquivo físico dos dados; Arquivo eletrônico dos dados; Boletins; Relatórios e Estudos; Coordenar e participar das reuniões convocadas pela coordenação geral da Rede e Viabilizar administrativamente e a logística para a realização das pesquisas primárias, quando solicitadas por demanda mediante a aditivos específicos para as necessidades humanas, físicas, materiais de cada projeto. **2) AMAZONASTUR:** Articular a interlocução com as Prefeituras dos municípios do Estado do Amazonas, bem como, no âmbito estadual, junto às secretarias, autarquias, instâncias de governança, polos turísticos e consultorias contratadas pelo Governo do Estado do Amazonas para o fornecimento de informações primárias e secundárias contínuas; Disponibilizar dados produzidos direta ou indiretamente pelo órgão, a citar: relatórios dos Centros de Atendimento ao turista (CAT); do cadastro nacional de pessoas físicas e jurídicas do turismo-CADASTUR; ficha nacional de registro de hóspedes (FNRH); eventos realizados; pesquisas de demanda e oferta turística; receptivos turísticos; ações em eventos promocionais; atas do Fórum Estadual de Turismo; dados compartilhados das atividades diretamente ligadas ao turismo: econômicas, comerciais, ambientais, culturais, sociais, mobilidade, acessibilidade, sinalização e projetos de intervenção urbana; Conceder a cessão, como contrapartida, de 2 bolsistas para estágio remunerado do Curso de Turismo da UEA para cumprir suas atividades referentes ao Observatório de Turismo no Laboratório do curso de turismo da UEA; Adquirir 1 computador (com teclado, monitor e mouse) para cessão, a título de doação com usufruto da CONVENIENTE, para o uso nas rotinas de armazenamento de dados e produção de boletins, relatórios e estudos do Observatório, conforme plano de trabalho aprovado pelos membros da Rede; Acompanhar, por meio de Coordenador (Diretor de Turismo) designado pelo Presidente da Amazonastur, as atividades desenvolvidas pela UEA e os integrantes da Rede do Observatório de Turismo da UEA na realização do objeto do presente instrumento; Disponibilizar 1 técnico da Amazonastur com formação em Estatística para auxiliar na coleta e sistematização dos dados; Participar das reuniões convocadas pela coordenação geral da Rede; Viabilizar administrativamente e a logística para a realização das pesquisas primárias, quando solicitadas por demanda mediante a aditivos específicos para as necessidades humanas, físicas, materiais de cada projeto.

O plano de trabalho das demais instituições eram adaptados respeitando as particularidades e possibilidades de cada uma no momento da celebração do convênio,

mas essencialmente, configuram-se na cessão das informações e técnicos fornecidos pelas entidades para representação e assinatura em conjunto das publicações previamente decididas pelo conselho consultivo da Rede do Observatório de Turismo da UEA.

Entretanto, ao longo do ano de 2018, no processo de desenvolvimento e retroalimentação das etapas, identificou-se o potencial inovador, a viabilidade técnica e operacional para esse ser um projeto estruturante para a Universidade do Estado do Amazonas. No ano de 2019, se coloca a ideia em prática com a realização das etapas resumidas no infográfico (Figura 1) a seguir:

Figura 1: Marco temporal cronológico - ANO 2019



Fonte: Design realizado por Alessy Padilha, conteúdo de responsabilidade das autoras do artigo.

Nas reuniões subsequentes da Rede, aprovou-se o layout do Portal do Observatório de Turismo da UEA, estruturado em quatro seções principais, que foram: INDICADORES: publicação periódica de oferta, demanda e receita que monitora o desempenho das atividades características do turismo no Amazonas; BOLETINS: publicações periódicas com análise de um conjunto de dados e informações relacionadas ao turismo; RELATÓRIOS: publicações não periódicas com a finalidade de apresentar resultados de atividades relacionadas ao turismo no Amazonas e; ESTUDOS: publicações não periódicas, de conteúdo acadêmico, sistemático e metodológico, com objetivo de produzir novos conhecimentos sobre o turismo no Amazonas. Inserem-se, nesse tipo de publicação, resumos expandidos de pesquisas de iniciação científica, artigos, monografias, dissertações e teses.

Durante reunião do Conselho Universitário da UEA, o Observatório de Turismo da UEA foi aprovado, como órgão suplementar da Universidade, conforme Resolução nº 54/2019, para funcionar em forma de Rede, constituído por pesquisadores da UEA e representantes de entidades públicas, privadas e instituições da sociedade civil, signatárias do termo de Cooperação Técnica com a Universidade do Estado do Amazonas – UEA.

Na sequência, no dia 4 de novembro de 2019, concluídas as etapas de estruturação e oficialização da Rede Observatório de Turismo da UEA, ocorreu o lançamento do Portal (<https://observatoriodeturismo.uea.edu.br/>). O portal disponibiliza conteúdos construídos

entre os entes integrantes da rede e reflete uma abordagem participativa na produção e difusão das pesquisas, assinadas de forma compartilhada entre as instituições parceiras, tendo como base temas que orientem a gestão pública, com foco no turismo como matriz econômica e estudos sob a ótica da demanda, oferta, fluxo, projeção, análise de cenários com descrição e medição de situações de riscos e impactos, ameaças e oportunidades.

Nesse sentido, o Observatório de Turismo da Universidade do Estado do Amazonas configura-se como uma instância de pesquisa que tem por propósito produzir e difundir pesquisas primárias e secundárias, de forma permanente, e gerenciada pelos pesquisadores, técnicos e estudantes, que integram a Rede do Observatório de Turismo da UEA, com acesso gratuito, em plataforma web, a um banco de dados do Sistema de Informações Turísticas dos municípios do Amazonas. Compete à Universidade do Estado do Amazonas, a coordenação geral do Observatório de Turismo, por meio dos integrantes do grupo de pesquisa Observatório de Turismo da UEA. Convém salientar, que a propositura de formação da Rede Observatório de Turismo da UEA, encontra base teórica na medida que se tem o entendimento de que os observatórios objetivam a formação de rede de parcerias (Lenormand, 2011) e possuem um caráter instrumental (Bregolin, 2018).

Assim, sua estrutura organizacional e operacional (Figura 2) é constituída por: Grupo de Pesquisa (registrado no CNPq); Rede; Coordenação Geral; Conselho Deliberativo; Conselho Editorial; Grupos de Trabalho; Secretaria Executiva e Administrativa, além do Interviente Financeiro que será utilizado sob demanda específica para captação de recursos que financiem os projetos de pesquisa.

Figura 2: Organograma do Observatório de Turismo da UEA



Fonte: Resolução nº 54/2019 – CONSUNIV e design realizado por Alessy Padilha utilizando ícones Phosphor.

Em dezembro de 2019, ocorreu a 6ª reunião da Rede Observatório de Turismo da UEA, na qual foi apresentada uma síntese das etapas cumpridas ao longo do ano de

2019 e encaminhamentos para o plano dos grupos de trabalho: A) Indicadores: com objetivo de estabelecer parâmetros para variáveis associadas às atividades características do turismo, em consonância com as discussões e encaminhamentos da Rede Brasileira de Observatórios de Turismo; B) Editorial: com objetivo de estruturar e otimizar os procedimentos de submissão de conteúdo, ampliando a participação de estudiosos e pesquisadores; C) Mídias: com a missão de promover o Portal Observatório de Turismo da UEA nas redes sociais dos parceiros da Rede e outras plataformas; e D) Captação de Recursos: para aquisição de equipamentos, capacitação técnica para tratamento de megadados, recursos para pesquisas primárias e promoção de eventos com intuito de ampliar a discussão com foco em encaminhamentos para a efetividade de políticas que fomentem e promovam o turismo como vetor da matriz econômica do Amazonas. Na página do Ministério do Turismo, em Estatísticas e Indicadores, é inserido o link de acesso ao portal do Observatório de Turismo da Universidade do Estado do Amazonas.

Corroborando com os aspectos norteadores de concepção do Observatório de Turismo da UEA, Novaes e Feitoza (2014) mencionam que, atualmente, o conceito de observatório vai além da ciência da astronomia, pois engloba assuntos relacionados à educação, inovação, publicações científicas, pesquisas e estatísticas de turismo e hotelaria, entre outros. A natureza de um observatório é a busca e geração de dados para o entendimento da atividade turística de sua localidade e, conseqüentemente, contribui com o planejamento e gestão do destino turístico (Lima, 2021). A sobrevivência das organizações, depende da habilidade organizacional de processar com rapidez, grandes volumes de dados sobre o ambiente de negócios (Kelton et al., 2008; Schewe, 1974; Taurion, 2009). Com esse referencial, a proposta do Observatório de Turismo da UEA caracteriza-se como uma ferramenta da ciência da informação com o intuito de melhorar os processos da gestão pública e das organizações do sistema turístico.

Os pilares norteadores para o funcionamento do Observatório de Turismo da UEA residem essencialmente na pesquisa, na transferência de conhecimento e a formação de recursos humanos. Sua missão alicerça-se, como parâmetro balizador, na contribuição para o atendimento de seu objetivo e para a auxiliar na criação de uma base sólida de informações, promovendo uma estrutura de monitoramento estratégico e sistemático da atividade turística por meio de pesquisas, servindo como núcleo catalisador permanente e gratuito das atividades turísticas no Estado do Amazonas e, sobretudo, aproximando a comunidade acadêmica de órgãos públicos e do empresariado. No entanto, em conformidade com a revisão da literatura organizada por Bregolin (2018) sobre as finalidades dos observatórios, apresentados no quadro 1, o Observatório de Turismo da UEA enquadra-se nos seguintes escopos finalísticos: i) produção científica e de conhecimento; ii) integração academia-governo; iii) governança; iv) monitoramento; v) formativa; vi) divulgação/comercialização; vii) aconselhamento; viii) apoio ao planejamento; ix) articulação e x) estatística.

Essa perspectiva de difusão do conhecimento via portal encontra subsídios teóricos-científicos em determinadas experiências, como argumenta Filho (2005), com exemplo a respeito de um estudo de caso sobre o fluxo de informações turísticas de Santa Catarina, no qual o Programa Portais do Lazer caracteriza-se como um serviço de informações para os turistas e constitui-se num dos componentes do produto turístico. Barbosa (2013) também ratifica esse argumento quando menciona que o sucesso de políticas, programas ou projetos, público ou privados, garante-se com uma base de dados atualizada e confiável para um eficiente monitoramento e avaliação.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O artigo objetivou criar uma memória descritiva do processo de estruturação do Observatório de Turismo da Universidade do Estado do Amazonas, fundamentado na tríade universitária – ensino, pesquisa e extensão universitária. O arranjo institucional, sob a coordenação da universidade do Estado, em parceria com o trade turístico do Amazonas, contribuiu para a implantação de uma base de dados estruturante para a formação de um Sistema de Informação Turística do destino Amazonas.

A definição e a finalidade de um observatório de turismo, para a efetividade de um Sistema de Informação Turística como diferencial estratégico, foram fundamentadas na contribuição de Bregolin (2018), entre outras produções teóricas, em consonância com as Recomendações Internacionais de Estatísticas de Turismo da Organização Mundial do Turismo – OMT e das diretrizes do Plano Nacional de Turismo.

Essas contribuições, associadas às orientações do professor José Gândara, nas reuniões ocorridas nos anos de 2017, 2018 e 2019, para a estruturação da Rede Brasileira de Observatórios de Turismo fundamentaram os encaminhamentos, desde as reuniões realizadas, os ofícios enviados e a celebração dos instrumentos de convênios que legitimaram com os parceiros a estruturação do Observatório de Turismo da Universidade do Estado do Amazonas. A estrutura organizacional estabelecida e aprovada, com base na Resolução nº 54/2019 – CONSUNIV, consolida o propósito da Rede do Observatório de Turismo da UEA de organizar, disponibilizar e analisar dados e informações, estudos e pesquisas, visando a contribuir com o monitoramento de indicadores do Turismo no Estado do Amazonas.

Com a consolidação desse arranjo institucional, a Universidade transcende e fortalece o tripé da pesquisa, da extensão universitária e do ensino. Na pesquisa, as publicações de acesso público e gratuito compartilhadas via Portal do Observatório de Turismo da UEA contribuem para ampliar a base de dados de indicadores e pretende-se que auxiliem nos estudos e nas ações da gestão pública e do trade turístico. Na extensão universitária, os Termos de Cooperação Técnica, como instrumento que formaliza a parceria, favorecem a participação ativa dos alunos, produzindo resultados direcionados para ampliar a produção do conhecimento sobre as atividades características do turismo ou temáticas correlatas. Para o ensino, as publicações disponíveis no Portal do Observatório de Turismo da UEA, ampliam e facilitam o acesso à uma fonte fidedigna. A experiência de implantação do Observatório de Turismo da Universidade do Estado do Amazonas foi um processo efetivado, porém há outras etapas a serem cumpridas para a consolidação de um Sistema de Informações Turísticas – SIT que se delinea para o destino Amazonas.

REFERÊNCIAS

- Araújo, J.R.H. de; Alvares, I. (2007) Planejamento de sistemas de informação: aspectos teóricos e elementos essenciais da estratégia e da implantação. In: Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação, 8, Salvador.
- Barbosa, L. G. M.(org). (2013). Índice de competitividade do turismo nacional: destino indutores do desenvolvimento turístico regional. Brasília: Ministério do Turismo.
- Beni, M. (2007). Análise Estrutural do Turismo. São Paulo: Editora SENAC.
- Brasil. (2010) Ministério do Turismo. Secretaria de Políticas de Turismo. Programa de qualificação a distância para o desenvolvimento do turismo: sistema de informações turísticas, sistema de monitoria e avaliação do programa. Ministério do Turismo, coord. Ana

- Clevia Guerreiro Lima. 2 Ed. Brasília: O Ministério: Florianópolis: SEAD/UFSC.
- Brasil. (2003). Plano Nacional do Turismo (2003 a 2007): Diretrizes, Metas e Programas. Brasília: Ministério do Turismo.
- Brasil. (2007). Plano Nacional do Turismo (2007 a 2010). Brasília, Ministério do Turismo.
- Brasil. (2007). Programa de Regionalização do Turismo - Roteiros do Brasil: Módulo operacional 6: Sistema de Informações Turísticas do Programa. Ministério do Turismo. Brasília.
- Brasil. (2013). Plano Nacional de Turismo: o turismo fazendo mais pelo Brasil (2013 a 2016). Brasília :DF, Ministério do Turismo.
- Brasil. (2018). Plano Nacional do Turismo (2018 a 2022): Mais emprego e renda para o Brasil. Brasília :DF, Ministério do Turismo.
- Bregolin, M. (2018). Inteligência territorial em turismo: aplicação do sistema de capitais para análise de observatórios de turismo da Europa e da América latina. Tese de doutorado em Administração em associação Ampla da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul e Universidade de Caxias do Sul.
- Capobianco, L.; Riccio, E.L.; Sakata, M.G.; Silva, A.M.B. (2013). Análise da Dinâmica Científica: Observatório USP CONTECSI. Anais... 2º Simpósio Internacional de Gestão de Projetos (SINGEP). São Paulo, SP.
- Filho, D. L. V. (2005). Estudo do fluxo de informações turísticas de Santa Catarina: Programa Portais do Lazer. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.
- Franch, D.B.; Contreras, T.C. (2013). Observatorio en turismo: Organismo inteligente para la toma de decisiones en el destino. Revista Iberoamericana de Turismo- RITUR, Penedo, v. 3, n.2, p. 25-34.
- Gândara, J.; Zepeda Arce, A; Medina Esparza, L. (2018). Experiencia y trabajo del observatorio turístico de Paraná durante la copa de futbol Fifa 2014 en la ciudad de Curitiba (Paraná, Brasil). In López Ojeda, A; Favila Cisneros, H. Reflexiones e implicaciones prácticas de los observatorios turísticos y gastronómicos. Ediciones, México.
- Garcês, P. S.; Carvalho, K.D. (2020). Os Observatórios do Turismo na Percepção dos stakeholders do município de São Bernardo/MA. Revista Turismo & Cidades, São Luís, v. 2, n. 3, p. 108-127, jan./jun.
- Gil, A.M. L.; Fernandez, B. Z.; Herrero, J.L.C. (2015). Los Destinos Turísticos Inteligentes en el marco de la Inteligencia Territorial: conflictos y oportunidades. In: Investigaciones Turísticas, Nº 10, julio-diciembre, 1-25.
- Gonçalves, C.C.S.; Faria, D.M.C.P; Horta, T.d. A.P. (2020). Metodologia para Mensuração das Atividades Características do Turismo: uma aplicação para o Brasil e suas Unidades da Federação. Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo, São Paulo, 14 (3), p. 89-108, set./dez.
- Lohmann, G.; Lobo, H.A. S.; Trigo, L.G.G.; Valduga, V.; Castro, R.; Coelho, M.F.; Cyrillo, M. W.; Dalonso, Y; Gimenes-Minasse, M.H; Gosling, M. d.S.; Lanzarini, R.; Leal, S.R.; Marques, O.; Mayer, V.F.; Moreira, J.C; Moraes, L. A.d.; Netto, A.P.; Perinotto, A.R.C.; Neto, A.Q.; Trentin, F. and Raimundo, S. (2021). Tourism in Brazil: from politics, social inequality, corruption and violence towards the 2030 Brazilian tourism agenda. Emerald Publishing Limited, TOURISM REVIEW.
- Kelton, R; Fleischmann, K.R; Wallace, W.A. (2008). Trust in digital Information. Journal of the American Society for Information Science and Technology, v. 59, n.3, p. 363-374.

- Lenormand, P. (2011). L'ingénierie territoriale à l'épreuve des observatoires territoriaux: analyse des compétences des professionnels du développement dans le massif pyrénéen. Toulouse: Université Toulouse le Mirail - Toulouse II: Doutorado em Economia e Finanças.
- Lima, B. C.; Feitoza, D; Silveira, C.E.; Novaes, M.H. (2019). Observatórios de Turismo e a sua Importância No Planejamento e Gestão de Destinos: Um Panorama Iberoamericano. XVI Seminário da Associação Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Turismo 18 a 20 de setembro de 2019 – Curitiba/PR
- Novaes, M.H; Feitoza, D.P. de O. (2014). Observatório do Turismo de Paranaguá: uma ferramenta de monitoramento e gestão estratégica do destino. In: XI Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-graduação em Turismo, 9, Fortaleza.
- Núcleo de Estudos de Políticas Públicas - NEPP. Disponível em: <<https://www.nepp.unicamp.br/>>. Acesso em 20 jun 2019.
- Perez, A. (2005). Introdução à metodologia da pesquisa em turismo. (Tradução Gleice Regina Guerra, Thaís Spiezzi Rinaldi). São Paulo: Rocca
- PNUD. Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (ONU BR). A Agenda 2030. Disponível em: <<https://nacoesunidas.org/pos2015/agenda2030/>>. Acesso 20 jun 2019.
- Fiani, R. (2011). Texto para discussão: Arranjos institucionais e desenvolvimento: O Papel da Coordenação em estruturas híbridas. Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada. - Brasília: Rio de Janeiro: Ipea, 2013. Disponível em: https://www.ipea.gov.br/portal/index.php?option=com_content&view=article&id=18540.
- Roux, E.; FEYT, G. (2011). Les observatoires territoriaux. Paris: La Documentation Française, 2011.
- Schewe, C. D. (1974). Marketing information systems- the problem of system usage. Journal of the Academy of Marketing Science.v.2.
- Silva, J. A.S. (2000). Pensando o planejamento face à intervenção do Estado no Turismo: a questão do sistema de informação. Revista Turismo Visão e Ação, ano 2 n.5, p. 09-22, out - 1999/mar - 2000.
- Silveira, M. A. T. (2015). Geografia Aplicada ao Turismo. Intersaberes: Curitiba.
- Souza, S. C. D.; Maia, K. C. R.; Fonsêca, M. H. d. S. (2015). Base de Informações sobre o Turismo na Amazônia. Manaus.
- Taurion, C. (2009). Cloud computing: computação em nuvem- transformando o mundo da tecnologia da informação. São Paulo: Brasport. 228 p.
- Theorga, A.B.(2016). Os Observatórios de Turismo no Brasil. Dissertação (Mestrado em Turismo). Brasília, DF: Universidade de Brasília, 2016.
- UNWTO, Madrid. (2008). Recomendações Internacionais de Estatísticas de Turismo – RIET 2008.
- UNWTO, Madrid. (2018). Panorama OMT del turismo internacional. Organización Mundial del Turismo.
- Valero, B. J.; Díaz, L. E. A; González, Y.A.; Novo, A.R. (2003). Observatorios Turísticos: un análisis conceptual. Retos Turísticos, v.1 n.2.
- Varra, L.; Buzzigoli, C.; Loro, R. (2012). Innovation in Destination Management: social dialogue, Knowledge Management processes and Servant leadership in the Tourism Destination Observatories. In: Procedia - Social and Behavioral Sciences 41, 375 – 385.

- Vignati, F. (2008). Gestão de destinos turísticos: como atrair pessoas para polos, cidades e países. Rio de Janeiro: Ed. Senac Rio.
- Yin, R. K. (2001). Estudo de caso: planejamento e método. (Tradução Daniel Grassi). Porto Alegre: Bookman.

CONTRIBUIÇÃO DOS AUTORES

Selma Paula Maciel Batista: Concepção do artigo, elaboração do resumo, da introdução, da metodologia, da fundamentação teórica, dos resultados e discussões, das considerações finais além da revisão final do artigo.

Márcia Raquel Cavalcante Guimarães: Concepção do artigo, elaboração do resumo, da introdução, da fundamentação teórica, dos resultados e discussões, das considerações finais além da formatação e revisão final do artigo.

Karla Cristina Ribeiro Maia: Concepção do artigo, elaboração da fundamentação teórica, dos resultados e discussões, das considerações finais.

Maria Helena de Souza Fonsêca: Concepção do artigo, elaboração da fundamentação teórica, da metodologia.