



**INSTITUTO FEDERAL DE SERGIPE**  
**PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E EXTENSÃO**  
**DEPARTAMENTO DE PÓS GRADUAÇÃO**



**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO DE MESTRADO PROFISSIONAL EM**  
**TURISMO**

**TIAGO AUGUSTO INACIO DOS SANTOS**

**DIAGNÓSTICO, PLANEJAMENTO E DIRETRIZES PARA CRIAÇÃO E**  
**ESTRUTURAÇÃO DO OBSERVATÓRIO DO TURISMO DE ARACAJU**

**ARACAJU-SE**

**2025**

TIAGO AUGUSTO INACIO DOS SANTOS

**DIAGNÓSTICO, PLANEJAMENTO E DIRETRIZES PARA CRIAÇÃO E  
ESTRUTURAÇÃO DO OBSERVATÓRIO DO TURISMO DE ARACAJU**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação de Mestrado Profissional em Turismo do Instituto Federal de Sergipe, como pré-requisito para obtenção do título de Mestre em Turismo.

**Linha de Pesquisa:** Gestão de Destinos Turísticos: Sistemas, Processos e Inovação (DTPI)

**Orientador:** Prof. Dr. José Nilton de Melo

**Coorientador:** Prof. Dr. José Damião de Melo

ARACAJU-SE

2025

TIAGO AUGUSTO INACIO DOS SANTOS

**DIAGNÓSTICO, PLANEJAMENTO E DIRETRIZES PARA CRIAÇÃO E  
ESTRUTURAÇÃO DO OBSERVATÓRIO DO TURISMO DE ARACAJU**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação de Mestrado Profissional em Turismo do Instituto Federal de Sergipe, como requisito para obtenção do título de Mestre em Turismo.

Aprovado em: 03/11/2025

**BANCA EXAMINADORA:**

---

Orientador: Prof. Dr. José Nilton de Melo (Orientador)  
Instituto Federal de Sergipe – IFS

---

Coorientador: Prof. Dr. José Damião de Melo (Coorientador)  
Instituto Federal de Sergipe – IFS

---

1ª Examinador: Prof. Dr. Lício Valério Lima Vieira (Membro interno)  
Instituto Federal de Sergipe – IFS

---

2ª Examinadora: Profª. Drª. Giovanna Adriana Tavares Gomes (Membro externo)  
Rede Brasileira de Observatórios de Turismo – RBOT

## **CESSÃO DE DIREITOS**

É concedido ao Programa de Pós-Graduação de Mestrado Profissional em Turismo (PPMTUR), do Instituto Federal de Sergipe (IFS), responsável pelo Curso de Mestrado Profissional em Turismo, a permissão para disponibilizar, reproduzir e/ou emprestar gratuitamente cópias deste trabalho para fins de leitura e/ou impressão. Ao autor reservam-se outros direitos de publicação, para as quais é necessária autorização por escrito do autor.

---

**Tiago Augusto Inácio dos Santos**  
Instituto Federal de Sergipe – IFS

---

**Prof. Dr. José Nilton de Melo**  
Instituto Federal de Sergipe – IFS

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)  
Diretoria de Unidades Informacionais e Publicações DIPUB/IFS

Santos, Tiago Augusto Inacio dos.

S237d      Diagnóstico, planejamento e diretrizes para criação e estruturação do observatório do turismo de Aracaju. / Tiago Augusto Inacio dos Santos. – Aracaju, 2025.  
97f.: il.

Dissertação – Mestrado Profissional em Turismo – Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia de Sergipe – IFS.

Orientador: Prof. Dr. José Nilton de Melo.

1. Governança Turística. 2. Observatório de Turismo. 3. Gestão de Destinos. 4. Aracaju – Turismo. I. Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia de Sergipe - IFS. II. Melo, José Nilton de. III. Título.

CDU 338.48(813.7)

## AGRADECIMENTOS

Antes de qualquer palavra, rendo graças ao Criador pela dádiva da existência. Compreendo que cada amanhecer neste plano material representa uma chance valiosa para materializar sonhos, evoluir como ser humano e transcender meus próprios limites por meio do conhecimento.

Aos meus amados avós, Abel e Jacy, fontes inesgotáveis de sabedoria e espelhos de retidão, cujos exemplos éticos continuam a guiar meus passos. À minha mãe, Acácia, devoto minha mais profunda gratidão: pelo amor irrestrito desde que senti minha vida pulsar, por sua dedicação incansável e pelas inumeráveis renúncias que fez em prol de mim e das minhas irmãs. Por falar nelas, Priscilla e Aninha, dedico o meu amor fraterno mais puro e a certeza de que nossos laços são eternos. À minha tia Keila, visionária que, desde a minha juventude, me conduziu pelos corredores universitários, plantando em mim a convicção de que a educação é a bússola para a verdadeira transformação. A todos os meus outros familiares, aos meus antepassados e a toda a minha árvore genealógica, rendo um tributo poético e reverente: sou a continuação dos seus sonhos, a semente que germinou a partir das lutas que travaram no passado. Minhas conquistas honram, hoje, as nossas raízes.

Aos amigos, pilares essenciais desta travessia, meu reconhecimento afetuoso. Ao meu melhor amigo, Braz Júnior, fiel escudeiro para todas as horas, meu eterno muito obrigado por tudo o que fez por mim, especialmente ao longo desta última década. A Paulo Marcelo, amigo de longa data, expresso minha gratidão por me fazer descobrir e lapidar, durante este ciclo do mestrado, uma habilidade até então desconhecida: a comunicação. Por fim, reverencio com o coração saudosos a memória de Jackson Jesus (*In memoriam*), a maior e mais bela amizade que o IFS me proporcionou. Nosso encontro nas fileiras do curso técnico em Guia de Turismo revelou um amigo leal, de alma nobre e sempre disposto a estender a mão. Sua lembrança permanecerá viva em mim, transcendendo a barreira do tempo e da despedida.

Serei eternamente grato ao Instituto Federal de Sergipe (IFS). Sou mais um fruto das políticas públicas de um ensino gratuito e de excelência. Quando determinei me especializar e mergulhar nas profundezas do turismo, escolhi o IFS não apenas por sua notória qualidade, mas por ser a única instituição em Sergipe a oferecer a formação em seus três níveis: técnico em Guia de Turismo, superior em Gestão do Turismo e a pós-graduação em Mestrado Profissional. Embora a minha graduação anterior em Economia me permitisse ingressar diretamente no mestrado, minha sede incansável por aprendizado me impulsionou a vivenciar toda a transversalidade do ensino. Percorri esse trajeto completo com extrema resiliência e dedicação. No final, tudo valeu a pena, pois afirmo com absoluta convicção que existe um Tiago antes e outro muito mais completo depois do IFS.

Ao Programa de Pós-Graduação de Mestrado Profissional em Turismo (PPMTUR), registro minha admiração institucional. Agradeço à Profa. Dra. Ilka Bianchini, que coordenava o programa no momento do meu ingresso e me acolheu com maestria; e ao Prof. PhD. Lício Valério, que assumiu a coordenação dando uma continuidade brilhante ao trabalho, honrando-me imensamente ao aceitar o convite para compor minha banca avaliadora. À equipe técnica, de modo especial ao Luciano e à Eunice, agradeço pela prontidão e por fazerem as engrenagens do programa funcionarem perfeitamente no nosso dia a dia.

A jornada acadêmica ganha seu verdadeiro sentido quando compartilhada. Nesse aspecto, o universo foi generoso ao cruzar o meu caminho com a inesquecível turma “quinta série”: Antônio, Carlos Whendel, Icaro, Josevânia, Larissa, Maria Daniéla, Maria da Penha e Tereza.

Fomos uma verdadeira fortaleza de união e companheirismo do primeiro ao último dia deste ciclo. Jamais esquecerei as nossas vivências, a organização conjunta de eventos e, sobretudo, a emoção de escrevermos um livro juntos. Vocês marcaram a minha história. Estendo também minha profunda gratidão aos colegas Averlaine Campos, Livia Viana e Cleverton Costa, oriundos de turmas anteriores, cujas valiosas contribuições, trocas de experiências e apoio foram fundamentais para o meu amadurecimento ao longo do processo.

Aos mestres docentes do PPMTUR: Profa. Dra. Carla Norma, Prof. Dr. Claudio Braghini, Prof. Dr. Jaime Barros, Profa. Dra. Wanusa Centurion, Profa. Dra. Cristiane Alcântara, Prof. Dr. Denio Azevedo, Prof. Dr. Jorgenaldo Calazans e Prof. Dr. Flaviano Fônsaca. Cada aula, debate e provocação intelectual contribuíram significativamente para a expansão dos meus horizontes.

Aos que lapidaram este trabalho de perto, minha gratidão irrestrita. Ao meu orientador, Prof. Dr. José Nilton de Melo, cuja presença em minha trajetória acadêmica remonta aos tempos da graduação em Economia na UFS. Nosso reencontro no IFS, durante o curso de Gestão do Turismo, desencadeou uma parceria frutífera que passou por projetos de pesquisa, iniciação à docência, até culminar neste mestrado. Seu auxílio magistral, desde a concepção do projeto até a defesa, foi a figura essencial para moldar o profissional ainda mais qualificado em turismo que me tornei. Ao meu coorientador, Prof. Dr. José Damião de Melo, agradeço por todo o carinho, pela parceria genuína e pelo incentivo constante. Em diversos momentos, suas palavras clarearam minhas ideias, reforçando sempre a minha capacidade e a relevância do meu projeto. À Profa. Dra. Giovanna Adriana Tavares Gomes, minha reverência pela imensa honra de tê-la em minha banca. Sendo uma das maiores referências nacionais no tema desta pesquisa, sua presença e sua expertise ímpar engrandeceram enormemente este trabalho.

Registro meu agradecimento à Fundação de Apoio à Pesquisa e à Inovação Tecnológica do Estado de Sergipe (FAPITEC/SE), pelo fomento concedido por meio de bolsa de estudo. O suporte financeiro foi uma ferramenta indispensável para garantir o rigor e a dedicação exclusiva exigidos pela pesquisa científica.

Ao trade turístico de Aracaju, aos representantes sindicais, aos professores do departamento de turismo do IFS e aos gestores de outros observatórios pelo Brasil que doaram seu tempo para colaborar com este estudo, meu muito obrigado. Um agradecimento de grande estima à toda equipe da Secretaria Municipal do Turismo de Aracaju (SETUR), representados na pessoa do Secretário Fábio Andrade, por todo o apoio institucional, pela colaboração contínua e pela confiança depositada ao me selecionar para compor o corpo técnico do órgão. Ter a oportunidade de contribuir efetivamente com o meu projeto na prática do município é a materialização do propósito maior da ciência.

Por fim, a todos que, direta ou indiretamente, me ajudaram a encerrar mais este ciclo primordial na minha vida. O meu mais sincero muito obrigado!

“Sem dados, você é apenas mais uma pessoa com uma opinião.”

(W. Edwards Deming)

## RESUMO

A gestão de destinos turísticos na contemporaneidade demanda o uso de dados e informações estratégicas para fortalecer o planejamento e a competitividade dos destinos. Visando suprir a lacuna de um sistema de monitoramento em Aracaju/SE, esta pesquisa teve como objetivo elaborar um Guia de Implementação para o Observatório do Turismo local. O estudo se justifica pela necessidade de apoiar a formulação de políticas públicas e decisões do setor privado com base em evidências, promovendo o desenvolvimento sustentável do destino. Do ponto de vista metodológico, a pesquisa adotou uma abordagem qualitativa, com levantamento bibliográfico, documental e de campo. A coleta de dados primários ocorreu por meio de questionário online, com Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) apresentado eletronicamente. Participaram do estudo 16 sujeitos, divididos em dois grupos: 12 atores estratégicos do turismo em Aracaju (docentes, representantes de sindicatos e profissionais da área) e 4 gestores de observatórios de turismo em operação no Brasil. As respostas foram tratadas pela técnica de análise de conteúdo de Bardin. Os resultados teóricos, obtidos pela revisão da literatura, evidenciaram o papel dos observatórios como instrumentos de inteligência territorial e mapearam boas práticas de governança em modelos nacionais e internacionais. Já os resultados de campo confirmaram o diagnóstico local, apontando que as decisões sobre o turismo em Aracaju são apenas “raramente” ou “às vezes” baseadas em dados e revelando as demandas prioritárias por indicadores de perfil do visitante, impacto econômico e mercado de trabalho. Como conclusão, a pesquisa entregou o Guia de Implementação do Observatório do Turismo de Aracaju como produto tecnológico. O documento, de caráter propositivo, está estruturado em fases de ação, diretrizes de governança, indicadores customizados e ferramentas tecnológicas. Dessa forma, o estudo respondeu ao problema de pesquisa ao oferecer um roteiro técnico-científico aplicável, que visa fortalecer a gestão turística da cidade com base em evidências.

**Palavras-chave:** Turismo; Observatório de Turismo; Gestão de Destinos; Governança Turística; Aracaju.

## **ABSTRACT**

Contemporary public tourism management requires the use of strategic data and information to strengthen planning and destination competitiveness. Aiming to fill the gap of a monitoring system in Aracaju/SE, this research aimed to develop an Implementation Guide for the local Tourism Observatory. The study's relevance stems from the need to support public policy formulation and private sector decisions based on evidence, promoting the destination's sustainable development. Methodologically, the research adopted a qualitative approach, involving bibliographic review, documentary analysis, and fieldwork. Primary data collection occurred through online questionnaires, with an electronic Informed Consent Form (ICF) presented beforehand. Sixteen subjects participated in the study, divided into two groups: 12 strategic tourism stakeholders in Aracaju (academics, union representatives, and tourism professionals) and 4 managers of municipal tourism observatories operating in Brazil. The responses were treated using Bardin's Content Analysis technique. Theoretical results, obtained from the literature review, highlighted the role of observatories as territorial intelligence tools and mapped governance best practices in national and international models. Field results confirmed the local diagnosis, indicating that decisions about tourism in Aracaju are only "rarely" or "sometimes" based on data, and revealing priority demands for indicators on visitor profile, economic impact, and the labor market. In conclusion, the research delivered the Implementation Guide for the Aracaju Tourism Observatory as a technological product. The document, propositional in nature, is structured into action phases, governance guidelines, customized indicators, and technological tools. Thus, the study addressed the research problem by offering an applicable technical-scientific roadmap aimed at strengthening the city's tourism management based on evidence.

**Keywords:** Tourism; Tourism Observatory; Destination Management; Tourism Governance; Aracaju.

## LISTA DE SIGLAS

|            |                                                            |
|------------|------------------------------------------------------------|
| IFS        | Instituto Federal de Sergipe                               |
| SETUR-BA   | Secretaria de Turismo do Estado da Bahia                   |
| OMT        | Organização Mundial do Turismo                             |
| RBOT       | Rede Brasileira de Observatórios de Turismo                |
| INSTO      | Rede Internacional de Observatórios de Turismo Sustentável |
| IBGE       | Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística            |
| APA        | Área de Proteção Ambiental                                 |
| PGI        | Plataforma Geográfica Interativa                           |
| UEA        | Universidade do Estado do Amazonas                         |
| OBSERVATUR | Observatório de Turismo e Cultura da Serra Gaúcha          |
| OTDF       | Observatório de Turismo do Distrito Federal                |
| SID        | Sistema de Informação de Dados                             |
| MTur       | Ministério do Turismo                                      |
| UNWTO      | United Nations World Tourism Organization                  |
| TCLE       | Termo de Consentimento Livre e Esclarecido                 |
| PIB        | Produto Interno Bruto                                      |
| OPOTUR     | Observatório Potiguar do Turismo                           |
| SÍRIO      | Sistema de Inteligência Turística do Rio Grande do Norte   |

## LISTA DE QUADROS

|                 |                                                                          |    |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Quadro 1</b> | Correspondência entre objetivos e seções da pesquisa.....                | 25 |
| <b>Quadro 2</b> | Informações básicas sobre o município de Aracaju/SE.....                 | 27 |
| <b>Quadro 3</b> | Avaliação do cenário de gestão e planejamento do turismo em Aracaju..... | 38 |
| <b>Quadro 4</b> | Formas de utilização dos dados sobre turismo (quando existentes).....    | 41 |
| <b>Quadro 5</b> | Informações Prioritárias para o OBSERVAJU.....                           | 43 |
| <b>Quadro 6</b> | Análise Comparativa de Experiências de Observatórios.....                | 46 |

## LISTA DE FIGURAS

|                 |                         |    |
|-----------------|-------------------------|----|
| <b>Figura 1</b> | Mapa de Aracaju/SE..... | 25 |
|-----------------|-------------------------|----|

## LISTA DE GRÁFICOS

|                  |                                                                                                  |    |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Gráfico 1</b> | Grau de conhecimento sobre Observatórios de Turismo (n=12).....                                  | 37 |
| <b>Gráfico 2</b> | Avaliação do cenário de gestão e planejamento do turismo em Aracaju.....                         | 38 |
| <b>Gráfico 3</b> | Percepção sobre o uso de dados e evidências nas decisões estratégicas do turismo em Aracaju..... | 40 |
| <b>Gráfico 4</b> | Grau de Concordância com as Potenciais Funções do Observatório (n=12).....                       | 42 |

## SUMÁRIO

|                                                                                                                                                                    |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1 INTRODUÇÃO .....</b>                                                                                                                                          | <b>16</b> |
| <b>2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....</b>                                                                                                                                | <b>21</b> |
| 2.1 A RELAÇÃO ENTRE TURISMO E OS OBSERVATÓRIOS .....                                                                                                               | 21        |
| 2.2 CONCEITOS E HISTÓRICO DOS OBSERVATÓRIOS DE TURISMO.....                                                                                                        | 23        |
| 2.3 GOVERNANÇA E GESTÃO BASEADA EM DADOS NOS OBSERVATÓRIOS DE<br>TURISMO .....                                                                                     | 25        |
| 2.4 EXPERIÊNCIAS NACIONAIS E INTERNACIONAIS DE OBSERVATÓRIOS DE<br>TURISMO .....                                                                                   | 31        |
| 2.5 INDICADORES E METODOLOGIAS DE COLETA DE DADOS .....                                                                                                            | 33        |
| 2.6 PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO PARA OBSERVATÓRIOS DE TURISMO .....                                                                                                   | 36        |
| <b>3 METODOLOGIA.....</b>                                                                                                                                          | <b>39</b> |
| 3.1 TIPO DE PESQUISA E ABORDAGEM.....                                                                                                                              | 39        |
| 3.2 LOCAL DE PESQUISA .....                                                                                                                                        | 41        |
| 3.3 PARTICIPANTES.....                                                                                                                                             | 45        |
| 3.3.3 Recrutamento dos participantes.....                                                                                                                          | 46        |
| 3.4 INSTRUMENTOS E PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS.....                                                                                                           | 47        |
| 3.4.1 Pesquisa bibliográfica.....                                                                                                                                  | 48        |
| 3.4.2 Questionário Semiestruturado .....                                                                                                                           | 49        |
| 3.5 PROCEDIMENTOS DE ORGANIZAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS.....                                                                                                           | 50        |
| 3.5.1 Apresentação geral da análise.....                                                                                                                           | 50        |
| 3.5.2 Estratégia de análise dos questionários .....                                                                                                                | 50        |
| 3.6 ASPECTOS ÉTICOS.....                                                                                                                                           | 51        |
| <b>4 RESULTADOS DA PESQUISA E APRESENTAÇÃO DO PRODUTO.....</b>                                                                                                     | <b>53</b> |
| 4.1 PERFIL DOS PARTICIPANTES – ATORES DO TURISMO DE ARACAJU.....                                                                                                   | 53        |
| 4.2 PERFIL DOS PARTICIPANTES – GESTORES DE OBSERVATÓRIOS MUNICIPAIS<br>BRASILEIROS .....                                                                           | 54        |
| 4.3 DIAGNÓSTICO DO TURISMO EM ARACAJU.....                                                                                                                         | 54        |
| 4.4 USO DE DADOS NA GESTÃO: UM CENÁRIO DE FRAGILIDADE INFORMACIONAL<br>.....                                                                                       | 57        |
| 4.5 EXPECTATIVAS SOBRE O OBSERVATÓRIO: FUNÇÕES E PRIORIDADES .....                                                                                                 | 59        |
| 4.6 EXPERIÊNCIAS DE OUTROS OBSERVATÓRIOS .....                                                                                                                     | 61        |
| 4.7 APRESENTAÇÃO DO GUIA DO OBSERVATÓRIO DE TURISMO DE ARACAJU ...                                                                                                 | 64        |
| <b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>                                                                                                                                 | <b>66</b> |
| <b>REFERÊNCIAS.....</b>                                                                                                                                            | <b>68</b> |
| APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO 1 - PERCEPÇÕES PARA A IMPLEMENTAÇÃO DO<br>OBSERVATÓRIO DO TURISMO DE ARACAJU.....                                                        | 71        |
| APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO 2 - PERCEPÇÕES PARA A IMPLEMENTAÇÃO DO<br>OBSERVATÓRIO DO TURISMO DE ARACAJU - GESTORES DE OBSERVATÓRIOS<br>MUNICIPAIS BRASILEIROS ..... | 74        |
| APÊNDICE C - TERMO/REGISTRO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO<br>.....                                                                                          | 78        |
| APÊNDICE D – TERMO DE COMPROMISSO E CONFIDENCIALIDADE.....                                                                                                         | 82        |
| APÊNDICE E – PRODUTO TECNOLÓGICO: GUIA DE IMPLEMENTAÇÃO DO<br>OBSERVATÓRIO DO TURISMO DE ARACAJU.....                                                              | 83        |

## 1 INTRODUÇÃO

O turismo, em sua essência, configura-se como uma atividade econômica estratégica, tanto para o crescimento econômico regional quanto para o desenvolvimento sustentável. Sua importância, amplamente reconhecida, extrapola fronteiras e setores, impulsionando a geração de emprego e renda, especialmente em áreas cuja vocação turística se destaca.

Diante dessas características, este setor dinâmico e multidimensional requer um planejamento estratégico baseado em dados para garantir um desenvolvimento sustentável e competitivo. Aracaju, capital do Estado de Sergipe, por exemplo, possui uma rica diversidade de atrativos naturais, culturais e históricos que impulsionam a atividade turística.

No entanto, a cidade ainda carece de um sistema estruturado de monitoramento do setor, o que compromete a formulação de políticas públicas e iniciativas do *trade* turístico. A ausência de informações sistematizadas limita a capacidade de análise sobre fluxos turísticos, sazonalidade, impactos econômicos e satisfação dos visitantes, dificultando o posicionamento da cidade como um destino competitivo no cenário nacional e internacional.

Nesse sentido, a criação do Observatório do Turismo de Aracaju surge como uma solução estratégica para a coleta, análise e disseminação de dados turísticos, contribuindo para uma gestão mais eficiente do setor. Segundo Gretzel *et al.* (2015), as tecnologias inteligentes possuem um impacto significativo no setor público, sendo amplamente reconhecidas pelos governos não apenas pelo seu potencial econômico, mas também pelos efeitos que promovem nas dimensões sociais e na experiência dos indivíduos. O uso de dados inteligentes e de novas tecnologias no turismo tem sido um diferencial para a governança eficiente de destinos, possibilitando maior inovação e competitividade na promoção do destino.

Com isso, os observatórios de turismo têm ganhado relevância como ferramentas estratégicas que permitem monitorar, analisar e sistematizar informações sobre o desempenho do setor. Conforme Perinotto *et al.* (2022), esses instrumentos tornaram-se essenciais para o monitoramento da atividade turística, proporcionando aos gestores públicos e privados informações estratégicas que possibilitam uma tomada de decisão mais embasada em dados. Ademais, Valls (2006) considera os observatórios como aparatos fundamentais para o planejamento, funcionando como centros de informação e análise que auxiliam tanto na tomada de decisões estratégicas para o destino como um todo quanto nas ações específicas dos agentes envolvidos.

Ainda, Theorga (2016), diz que, ao incorporarem tecnologias da informação e promoverem redes de conhecimento, os observatórios tornam-se espaços propícios à difusão de

ideias inovadoras que favorecem o desenvolvimento regional. Esse processo, no entanto, depende do fortalecimento da cooperação entre setores e regiões, incentivando alianças institucionais e contribuindo para a melhoria da capacidade de gestão dos destinos turísticos, com foco na sustentabilidade ambiental, cultural e na valorização dos atrativos locais.

Todavia, essa lacuna informacional, que compromete a tomada de decisão estratégica e enfraquece a competitividade do destino, evidencia a necessidade de mecanismos dedicados à inteligência de dados. Nesse sentido, Soares, Ferneda e Prado (2018) ressaltam que a principal finalidade de um observatório é atuar como um meio para coletar e disseminar dados e informações de maneira alinhada aos objetivos propostos.

Com isso, a implementação do Observatório do Turismo de Aracaju estará alinhada às diretrizes do Plano Nacional de Turismo 2024-2027, que destaca a importância da digitalização e inteligência turística como estratégias para modernizar a gestão do setor. A criação do Programa de Inteligência e Competitividade no Turismo, pelo Ministério do Turismo, reforça essa necessidade, promovendo a sistematização de dados e incentivando a adoção de soluções inovadoras para aprimorar a competitividade dos destinos turísticos (Brasil, 2024). Dessa forma, um observatório turístico em Aracaju permitirá que a cidade acompanhe tendências do setor, fortaleça sua posição no mercado e promova um turismo sustentável e bem-planejado.

Além disso, alinharia Aracaju às diretrizes globais, como as da Organização Mundial do Turismo (OMT), que destacam a importância de observatórios para a transparência e sustentabilidade. Também, a iniciativa responde a demandas do trade turístico local, que necessita de dados confiáveis para investimentos e inovações, reforçando a relevância do tema para o desenvolvimento regional.

Juntamente com a relevância estratégica, a implantação do observatório apresenta impactos sociais, econômicos e políticos significativos. Como um dos principais motores de desenvolvimento sustentável, o turismo em Aracaju necessita de um instrumento que auxilie gestores públicos, empresários e comunidades locais na tomada de decisões informadas. Sem dados qualificados, torna-se difícil estabelecer diretrizes para o desenvolvimento do setor, identificar demandas do mercado e avaliar o impacto de políticas públicas.

Nessa perspectiva, Theorga (2016) ressalta que os observatórios de turismo são fundamentais para fomentar o desenvolvimento sustentável, pois permitem que os destinos planejem sua evolução com base em informações concretas. Assim, um observatório estruturado permitirá a formulação de políticas públicas baseadas em evidências, favorecendo uma gestão mais estratégica do turismo na capital sergipana.

Dessa forma, esta pesquisa terá contribuições acadêmicas significativas, pois aprofundará o campo da gestão do turismo em um contexto ainda pouco explorado na realidade sergipana. Estudos recentes indicam que a criação de observatórios turísticos tem sido um elemento-chave para a gestão inteligente de destinos, permitindo maior integração entre diferentes agentes do setor e promovendo boas práticas baseadas em dados concretos. Sob essa ótica, Monteiro *et al.* (2022) destacam que a Rede Brasileira de Observatórios de Turismo (RBOT) tem sido fundamental no compartilhamento de experiências e metodologias, contribuindo para a estruturação de sistemas de monitoramento turísticos mais eficientes e adaptáveis às particularidades de cada destino.

Desse modo, este trabalho também oferecerá um produto aplicável, um plano de implementação, alinhando-se à natureza do mestrado profissional, que prioriza a interface entre conhecimento teórico e soluções práticas. Ao vincular experiências nacionais e internacionais às demandas de Aracaju, o estudo fortalece a produção científica na área de turismo, oferecendo um modelo replicável a outros municípios com perfis semelhantes.

A justificativa pessoal para escolha desse tema se deu a partir da experiência vivenciada pelo pesquisador durante uma visita técnica realizada em junho de 2022, ainda como discente do curso superior de Gestão em Turismo do Instituto Federal de Sergipe (IFS), à Secretaria de Turismo do Estado da Bahia (SETUR-BA). Na ocasião, foi apresentada uma palestra sobre o funcionamento do Observatório do Turismo da Bahia, estrutura que centraliza dados, monitora indicadores e subsidia políticas públicas para o setor.

À vista disso, a exposição sobre os benefícios do observatório baiano — como a capacidade de gerar relatórios estratégicos e articular parcerias — contrastou com a realidade sergipana, onde inexistia uma iniciativa equivalente. Essa lacuna, portanto, despertou a reflexão sobre as oportunidades perdidas por Aracaju devido à falta de um sistema integrado de informações, motivando a investigação sobre como adaptar modelos consagrados à realidade local. A vivência acadêmica e profissional do pesquisador na área de turismo, somada à necessidade de propor soluções inovadoras para o desenvolvimento do setor em Sergipe, consolidaram a escolha do tema, alinhando aspirações pessoais às demandas concretas da sociedade e do meio acadêmico.

Assim sendo, cumpre mencionar que este projeto científico, ao longo de sua execução, será desenvolvido com a finalidade de responder várias indagações, mas partirá da seguinte questão de pesquisa: quais elementos institucionais, informacionais e de governança devem ser considerados para estruturar um observatório de turismo em Aracaju, com indicadores customizados e diretrizes de implementação que fortaleçam a gestão pública baseada em

evidências? A resposta a essa pergunta permitirá o desenvolvimento de um modelo aplicável e sustentável, que poderá ser utilizado pela Prefeitura Municipal de Aracaju, e outros *stakeholders* do setor turístico, como base para a formulação de políticas públicas e estratégias de promoção do destino.

Para isso, estabelece-se como objetivo geral analisar os elementos institucionais, informacionais e de governança necessários para a estruturação de um observatório de turismo em Aracaju, com foco na definição de indicadores customizados e diretrizes que fortaleçam a gestão pública baseada em evidências.

Nesse sentido, são objetivos específicos: a) Explorar a literatura nacional e internacional sobre observatórios de turismo, com ênfase nos modelos de governança, uso de indicadores e metodologias aplicáveis à gestão de destinos turísticos; b) Mapear boas práticas de observatórios turísticos no Brasil e no exterior, especialmente quanto a metodologias, indicadores e arranjos institucionais passíveis de adaptação à realidade de Aracaju; c) Diagnosticar o cenário institucional, informacional e organizacional do turismo em Aracaju, a partir da coleta e análise das percepções de gestores públicos, empresários e representantes acadêmicos, com a identificação de lacunas, potencialidades e necessidades relacionadas à produção e uso de dados no setor; d) Definir um conjunto de indicadores customizados que reflitam as especificidades do turismo local e atendam às demandas de monitoramento e planejamento estratégico do setor; e) Propor diretrizes de implementação do Observatório do Turismo de Aracaju, considerando os aspectos de participação dos atores e sustentabilidade da iniciativa.

Como contribuição, pretende-se com essa pesquisa acrescentar ao debate sobre a relação entre observatórios de turismo e políticas públicas, destacando sua relevância na produção de informações estratégicas que possibilitem a formulação de políticas mais robustas e eficazes. Além disso, aspira-se que os resultados sirvam como subsídio para gestores públicos e privados na implementação de políticas e no desenvolvimento de modelos de negócios que fortaleçam o setor turístico da capital sergipana. Paralelamente, o trabalho propõe a elaboração de um projeto alinhado a recomendações internacionais, adaptado às realidades turísticas locais e discutido com os potenciais parceiros, garantindo maior engajamento e viabilidade na sua implementação.

No que diz respeito à sua estrutura, o presente estudo, intitulado “DIAGNÓSTICO, PLANEJAMENTO E DIRETRIZES PARA CRIAÇÃO E ESTRUTURAÇÃO DO OBSERVATÓRIO DO TURISMO DE ARACAJU” está estruturado em 5 seções. Inicialmente, a seção 1 aborda a contextualização, problematização da pesquisa e os objetivos geral e

específicos. Em seguida, a seção 2 é dedicada à fundamentação teórica, na qual foram abordados temas, como a relação entre o turismo e os observatórios, governança e gestão baseada em dados, indicadores e experiências nacionais e internacionais de observatórios de turismo. Também, foi feito um enquadramento de conceitos e interpretações sobre as temáticas acima apresentadas, de modo a aprofundar em diversos conhecimentos que envolvem este estudo. Posteriormente, a seção 3 descreve a metodologia, composta pela caracterização da área de estudo, universo, amostra e sujeitos da pesquisa, os métodos e técnicas da pesquisa e o tratamento e análise dos dados. Na sequência, o capítulo 4 apresenta os resultados e o produto tecnológico proposto. Por fim, o capítulo 5 é dedicado às considerações finais da pesquisa.

## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A presente seção pretende apresentar o referencial teórico que fundamenta esta pesquisa sobre a proposta de criação e estruturação do Observatório do Turismo de Aracaju. Serão abordados conceitos-chave relacionados ao turismo, à importância da informação no setor, à emergência e às funcionalidades dos observatórios de turismo, bem como a sua relevância no contexto do planejamento e da gestão de destinos turísticos. Com isso, a revisão teórica busca estabelecer uma base conceitual sólida para a análise e discussão da proposta apresentada neste trabalho, incorporando as contribuições de diversos autores e estudos na área.

### 2.1 A RELAÇÃO ENTRE TURISMO E OS OBSERVATÓRIOS

O turismo configura-se como uma atividade complexa e multifacetada, com impactos significativos nas dimensões econômica, social, cultural e ambiental dos destinos (Beni, 2007). A Organização Mundial do Turismo (OMT) define turismo como as atividades que as pessoas realizam durante suas viagens e estadias em lugares diferentes do seu entorno habitual, por um período não superior a um ano consecutivo, com fins de lazer, negócios e outros (OMT, 2010). Assim, essa definição abrange uma ampla gama de motivações e deslocamentos, evidenciando a natureza dinâmica e a amplitude do fenômeno turístico.

No contexto do planejamento e da gestão de destinos, a compreensão das características e das dinâmicas do turismo é fundamental para a formulação de estratégias eficazes e para a tomada de decisões informadas (Hall, 2018). A pesquisa nessa área desempenha um papel importante nesse processo, fornecendo *insights* sobre o comportamento dos turistas, as tendências de mercado, o impacto das políticas públicas e as necessidades dos *stakeholders* envolvidos na atividade. Ou seja, através da investigação científica, é possível conhecer de forma objetiva e sistemática as características do turismo, acumulando conhecimento que permite abordar outros problemas de investigação e contribuir para o desenvolvimento do setor.

Dessa forma, a natureza interdisciplinar do turismo demanda a integração de conhecimentos de diversas áreas, como a sociologia, a economia, a administração, a psicologia e a geografia, para uma compreensão holística do fenômeno (Przeclawski, 1993). Nesse sentido, a informação emerge como um elemento central para o planejamento e a gestão do turismo, subsidiando a tomada de decisões por parte de gestores públicos e privados e orientando a formulação de políticas e planos estratégicos (Oliveira; Miranda; Amaral, 2016). Entretanto, a

ausência desses dados confiáveis e atualizados pode comprometer a eficácia das ações e a competitividade dos destinos turísticos (Santágata, 2011).

Adicionalmente, a crescente importância da gestão desses destinos, baseada em evidências (Perinotto *et al.*, 2022), reforça a necessidade de instrumentos capazes de coletar, analisar e disseminar informações relevantes sobre a atividade turística, como os observatórios de turismo. Nesse sentido, os observatórios surgem como ferramentas estratégicas para o monitoramento, a análise e a disseminação de informações no setor turístico (Bregolin, 2018).

Ainda, a Organização Mundial do Turismo (UNWTO) reconhece a importância desses instrumentos como base institucional para a criação e sustentabilidade de sistemas regionais de informação turística (Batista *et al.*, 2022). Theorga (2016) define os observatórios como estruturas fundamentadas na mobilização de atores, articulados em prol de uma temática de interesse comum, visando atuar como fonte de informação para apoiar a gestão pública, privada ou social, a partir da geração de dados sistematizados, produção de pesquisas e análises críticas sobre a realidade presente no local de atuação.

Sob essa ótica, Bregolin (2018) complementa que os observatórios configuram-se como estruturas de observação que introduzem a etapa da pesquisa-ação, proporcionando maior racionalidade ao processo de evolução territorial. Valero *et al.* (2013) descrevem os observatórios turísticos como termômetros de um destino, que permitem monitorar as informações referentes às entidades do setor, constituindo uma vantagem competitiva ao possibilitar a comparação com outros destinos e o desenvolvimento de estratégias que aumentem a sustentabilidade.

Ao nível nacional, o Plano Nacional de Turismo (2018-2022) destaca a importância do fortalecimento da Rede Brasileira dos Observatórios de Turismo (RBOT) como um mecanismo de produção e divulgação de dados e informações relevantes para o setor (Brasil, 2018). Assim, os observatórios de turismo desempenham diversas funções, incluindo a coleta, o tratamento, a análise e a disseminação de dados estatísticos; a realização de pesquisas e estudos sobre o perfil da demanda, a oferta de serviços e a dinâmica do mercado; o monitoramento de tendências e a avaliação do impacto de políticas e programas turísticos (Lima *et al.*, 2019). Além disso, atuam como espaços de articulação e colaboração entre os diferentes *stakeholders* do turismo, promovendo o diálogo e a troca de conhecimentos (Meneghel; Omazzoni, 2012).

Dessa maneira, a relevância dos observatórios de turismo para o planejamento e a gestão de destinos turísticos reside na sua capacidade de fornecer informações objetivas e atualizadas que subsidiam a tomada de decisões estratégicas e operacionais (Franch; Contreras, 2013). Ao monitorar o desempenho do setor, identificar tendências e avaliar os impactos da atividade

turística, os observatórios contribuem para uma organização mais eficaz e para o desenvolvimento de estratégias que visam aprimorar a competitividade e a sustentabilidade dos destinos (Perinotto *et al.*, 2022).

Também, a disponibilização de dados confiáveis e acessíveis fortalece a capacidade dos gestores públicos em formular políticas turísticas baseadas em evidências e alinhadas com as necessidades e potencialidades locais (Oliveira; Miranda; Amaral, 2016). No âmbito do setor privado, as informações geradas pelos observatórios auxiliam as empresas na identificação de oportunidades de mercado, na adaptação de seus produtos e serviços às demandas dos consumidores, e na otimização de suas estratégias de marketing e gestão (Ortiz, 2014).

Ademais, a Rede Brasileira de Observatórios de Turismo (RBOT) desempenha um papel fundamental no fomento à utilização de pesquisas e dados estatísticos para a orientação do planejamento e do desenvolvimento sustentável do turismo no Brasil, reunindo diversos observatórios em todo o território nacional e promovendo a troca de conhecimentos e a realização de pesquisas em rede.

A criação e a estruturação do Observatório do Turismo de Aracaju, portanto, alinham-se com a crescente importância da informação e do conhecimento na gestão do turismo, buscando suprir uma lacuna existente no estado de Sergipe e contribuir para o desenvolvimento sustentável e competitivo do destino.

## 2.2 CONCEITOS E HISTÓRICO DOS OBSERVATÓRIOS DE TURISMO

O termo observar, em sua essência, remete à ação de examinar algo com atenção e cuidado, visando tomar consciência ou registrar informações relevantes (Ferreira, 2010; Husillos, 2006 apud Angulo Marcial, 2009). Essa ação de observar, quando institucionalizada e direcionada para fins específicos, dá origem ao conceito de observatório, entendido como um local ou organização equipada para monitorar e analisar fenômenos de interesse (Ferreira, 2010).

Historicamente, a ideia de observatórios evoluiu de estruturas dedicadas à observação de fenômenos naturais, como os astronômicos, para entidades voltadas ao acompanhamento e análise de dinâmicas sociais, econômicas e culturais (Soares; Ferneda; Prado, 2018; Trzeciak *et al.*, 2009). Essa transição reflete uma crescente necessidade de compreender e interpretar a complexidade do mundo contemporâneo, impulsionando a criação dessa ferramenta em diversas áreas do conhecimento.

No contexto específico do turismo, a emergência dos observatórios se deu em resposta à crescente importância da informação para o planejamento e a gestão de destinos (Bregolin, 2018). Diante da complexidade e do dinamismo da atividade turística, a necessidade de coletar, analisar e disseminar dados confiáveis e atualizados tornou-se crucial para a tomada de decisões eficazes por parte de gestores públicos e privados (Oliveira; Miranda; Amaral, 2016).

O Observatório Touriscope Cote D’Azur, fundado em 1984 na França, é reconhecido como um dos primeiros observatórios de turismo do mundo, marcando um ponto de partida para a institucionalização da observação sistemática no setor (Bregolin, 2018). Essa iniciativa francesa demonstrava, então, a percepção da necessidade de um acompanhamento específico da atividade turística para subsidiar estratégias e políticas para o setor.

A partir dessa experiência pioneira, a ideia de observatórios de turismo se expandiu para outros países e regiões, impulsionada pelo reconhecimento da informação como um ativo estratégico para o desenvolvimento turístico sustentável e competitivo (Valero *et al.*, 2013). Organizações internacionais, como a Organização Mundial do Turismo – OMT (2010), passaram a incentivar a criação deles, reconhecendo seu papel fundamental na criação de sistemas regionais de informação turística e no apoio à tomada de decisões baseada em evidências (Batista *et al.*, 2022). Adicionalmente, em 2004, a OMT lançou a Rede Internacional de Observatórios de Turismo Sustentável (INSTO), visando fortalecer as capacidades institucionais de gestão da informação e o acompanhamento do turismo sustentável em escala global (Theorga, 2016).

No Brasil, o movimento de criação de observatórios de turismo ganhou força a partir dos anos 2000, com iniciativas em diferentes estados e municípios, impulsionadas tanto pelo setor público quanto pela academia (Oliveira; Miranda; Amaral, 2016; Theorga, 2016). A criação da Rede Brasileira de Observatórios de Turismo (RBOT), em 2017, representou um marco importante para a articulação e o fortalecimento dessas iniciativas ao nível nacional, promovendo a troca de conhecimentos, a padronização de metodologias e a realização de pesquisas em rede, visando contribuir para o desenvolvimento planejado e sustentável do turismo no país.

Nesse contexto, os observatórios de turismo consolidam-se como ferramentas de inteligência essenciais para a gestão de destinos, atuando na coleta, análise e disseminação de informações estratégicas que subsidiam a tomada de decisões, a formulação de políticas públicas eficazes e o aprimoramento da competitividade e da sustentabilidade da atividade turística (Franch; Contreras, 2013; Perinotto *et al.*, 2022). A sua capacidade de integrar dados de diversas fontes, gerar conhecimento relevante e promover a colaboração entre os

*stakeholders* do turismo os posiciona como instrumentos cruciais para o desenvolvimento informado e responsável do setor.

### 2.3 GOVERNANÇA E GESTÃO BASEADA EM DADOS NOS OBSERVATÓRIOS DE TURISMO

A efetividade dos observatórios de turismo (OTs) como instrumentos de inteligência e apoio à tomada de decisão no setor turístico está intrinsecamente ligada à adoção de modelos de governança colaborativa e à implementação de uma gestão orientada por dados. A maneira como os OTs são estruturados, geridos e articulados com os diversos *stakeholders* definem sua capacidade de gerar informações relevantes, promover a troca de conhecimentos e, conseqüentemente, influenciar positivamente o planejamento e o desenvolvimento do turismo nos destinos (Bregolin, 2018; Perinotto *et al.*, 2022).

Dessa maneira, a governança colaborativa nos OTs reconhece a natureza multissetorial e multidisciplinar do turismo, demandando a participação ativa e engajada de representantes dos setores público, privado e acadêmico, bem como da sociedade civil (Tomazzoni; Meneghel, 2012). Essa abordagem inclusiva permite a incorporação de diferentes perspectivas, conhecimentos e necessidades, enriquecendo a produção de informações e fortalecendo a legitimidade e a relevância das ações do observatório (Theorga, 2016). No entanto, a ausência de articulação efetiva entre esses atores pode limitar o potencial do OTUR em diagnosticar as necessidades do setor, acessar dados relevantes e influenciar a formulação de políticas públicas (Bregolin, 2018).

A literatura recente sobre governança em destinos turísticos tem reforçado a gestão participativa como uma condição para o desenvolvimento setorial, e a análise de casos concretos oferece um entendimento aprofundado dessa dinâmica. A experiência de Urubici (SC), estudada por Walkowski *et al.* (2025), é emblemática ao demonstrar como a articulação formal e contínua entre o poder público (Secretaria de Turismo - SETUR) e a sociedade civil organizada (Conselho Municipal de Turismo - COMTUR) pode gerar resultados tangíveis. A pesquisa evidencia que essa colaboração foi o motor para avanços como a atualização da legislação turística, a captação de mais de R\$11,5 milhões em investimentos para infraestrutura e a criação de um manual para a regularização de empreendimentos turísticos.

O estudo corrobora a ideia de que a governança não é apenas uma estrutura, mas um processo ativo, no qual a tomada de decisão colaborativa, embora inerentemente complexa pela diversidade de interesses, é o que confere legitimidade e eficácia às políticas. Como afirmam

os autores, "políticas são formuladas pelo setor público e devem ser moldadas pelas características econômicas, sociais e culturais da sociedade" (Hall, 2011, p. 23), um princípio que só é alcançado quando os canais de participação, como os conselhos, são funcionais e representativos (Walkowski et al., 2025).

Contudo, o caso de Urubici também expõe desafios que dialogam diretamente com a realidade de Aracaju e justificam a necessidade de uma estrutura como o observatório para dar suporte à governança. Walkowski et al. (2025, p. 2) apontam a "quantidade limitada de informações atualizadas, disponíveis no município" como um "desafio comum em municípios pequenos que dificulta a expansão de iniciativas de governança". Essa lacuna informacional, identificada como uma limitação da pesquisa, reforça o papel de um observatório como ferramenta estratégica. A própria gestão de Urubici, para contornar essa dificuldade, buscou parcerias com startups de tecnologia para monitorar o fluxo de visitantes de forma indireta. Embora inovadora, essa solução pontual evidencia a necessidade de uma abordagem mais sistemática, como a proposta por um observatório, que atue em duas frentes: primeiro, produzindo os dados que faltam para qualificar as discussões nos conselhos e na gestão pública; segundo, fornecendo a base sobre a qual a gestão participativa pode monitorar resultados e planejar o futuro com maior segurança.

A experiência catarinense, portanto, serve de inspiração pelo seu modelo colaborativo e de alerta pela sua vulnerabilidade informacional, indicando que a integração entre os atores é potente, mas depende de um fluxo contínuo de dados confiáveis para sustentar o desenvolvimento a longo prazo.

Outrossim, a gestão orientada por dados é igualmente crucial para o sucesso dos OTs. A capacidade de coletar, armazenar, analisar e interpretar dados de diversas fontes – como pesquisas de demanda e oferta, dados de movimentação turística, indicadores econômicos e sociais, informações de plataformas digitais e *feedback* dos *stakeholders* – é fundamental para a geração de *insights* valiosos sobre a atividade turística (Santos; Inácio, 2018; Valero et al., 2013). Assim, a abordagem baseada em evidências permite aos OTs fornecer informações confiáveis e atualizadas que subsidiam a tomada de decisões mais assertivas e o planejamento estratégico do turismo em diferentes níveis administrativos (Lima et al., 2019). Contudo, a simples coleta de dados, sem análise e interpretação adequadas, limita o potencial transformador dos observatórios (Santos; Inácio, 2018).

Diversos modelos de governança podem ser adotados pelos OTs para integrar os setores público, privado e acadêmico:

- Modelo com coordenação pública: Neste modelo, um órgão público de turismo assume a coordenação do observatório, envolvendo a participação de representantes do setor privado e da academia em conselhos consultivos ou comitês gestores (Theorga, 2016). Também, pode garantir o alinhamento das ações do observatório com as políticas públicas de turismo e facilitar o acesso a dados governamentais.
- Modelo com coordenação acadêmica: Uma universidade assume a liderança do observatório, envolvendo a participação de representantes do setor público e privado em suas atividades de pesquisa e disseminação de informações (Tomazzoni; Meneghel, 2012). Ademais, pode garantir o rigor científico das análises e a produção de conhecimento especializado sobre o turismo. O Observatório de Turismo e Cultura da Serra Gaúcha (OBSERVATUR), cuja base estrutural é a Universidade de Caxias do Sul, exemplifica este modelo, atuando na articulação e integração de organizações da região (Tomazzoni; Meneghel, 2012).
- Modelo de parceria público-privada-acadêmica: Um consórcio ou parceria formal é estabelecido entre órgãos públicos de turismo, entidades do setor privado (como associações empresariais e *convention bureaus*) e instituições acadêmicas (Brasil, 2003). Este modelo busca combinar os recursos, a expertise e os interesses dos diferentes setores, promovendo uma gestão mais integrada e eficiente do observatório. A iniciativa de criação do Observatório de Turismo da Universidade do Estado do Amazonas (UEA), em parceria com diversas instituições públicas e privadas, demonstra a viabilidade deste modelo (Batista *et al.*, 2022).
- Modelo em rede: Observatórios independentes, vinculados a diferentes instituições, formam uma rede colaborativa para compartilhar dados, metodologias e boas práticas, ampliando o alcance e o impacto de suas ações. A exemplo disso, a Rede Brasileira de Observatórios de Turismo (RBOT) reúne diversos observatórios em todo o país para fomentar o turismo planejado e gerido com base em dados (Marques *et al.*, 2021).

Dessa forma, a operacionalização dos OTs requer a definição clara de seus objetivos, escopo de atuação, público-alvo e estrutura organizacional (Soares; Ferneda; Prado, 2018). É fundamental estabelecer mecanismos de coleta e análise de dados eficientes, bem como canais de comunicação eficazes para a disseminação das informações geradas aos diversos *stakeholders* (Franch & Contreras, 2013). A sustentabilidade financeira também é um aspecto crucial, demandando a busca por fontes de financiamento diversificadas, que podem incluir recursos públicos, privados, projetos de pesquisa e parcerias institucionais (Estivill, 2007).

Além de reconhecer a importância dos observatórios como recursos institucionais para o acompanhamento do desempenho do turismo e para munir gestores públicos e privados com informações para uma melhor tomada de decisões baseadas em dados, Perinotto et al. (2022) propõem um modelo conceitual. Esse modelo visa preencher uma lacuna de estudos que buscam compreender a inter-relação e os elementos determinantes desses instrumentos. Os elementos centrais do modelo incluem os stakeholders diretamente envolvidos, as pesquisas realizadas pelos observatórios, as ações derivadas do ordenamento dos dados produzidos, e os resultados derivados do uso eficiente desses instrumentos. O modelo permite compreender os elementos determinantes de observatórios, propiciando uma base taxonômica que poderá ser utilizada para a avaliação de suas atividades.

O modelo conceitual ajuda a compreender os determinantes para a criação e a efetividade de um observatório de turismo ao estruturar as relações entre esses quatro elementos. Ele destaca a necessidade de envolver uma diversidade de atores sociais (stakeholders) na criação e manutenção dos observatórios, que devem estar associados à coordenação e interação de redes em busca de um objetivo comum. A efetividade é garantida pela produção de pesquisas robustas e harmonizadas, como as de demanda turística ou impacto econômico, que, por sua vez, subsidiam ações estratégicas como planejamento, tomada de decisão e promoção de destinos.

Os resultados esperados incluem inovações turísticas, formulação de políticas em turismo, provisionamento de bens e serviços no setor, melhorias em processos e organização de empresas, estratégias para tomada de decisões, supervisão de marketing e desenvolvimento de turismo mais sustentável. Para um observatório como o de Aracaju, este modelo serve como uma referência crucial para estruturar suas atividades, garantindo que ele não seja apenas um repositório de dados, mas um instrumento dinâmico de gestão baseada em evidências. Ao seguir esse framework, o Observatório de Aracaju pode integrar conhecimentos locais, definir metodologias rigorosas e, assim, fortalecer o turismo como vetor de desenvolvimento

socioeconômico, promovendo a proatividade social e a efetividade das políticas públicas no destino.

O documento da UNWTO (2019) reforça a importância da gestão do turismo ao discutir o papel das Destination Management Organizations (DMOs), que são entidades organizacionais líderes que expandem seu escopo além do marketing tradicional para englobar o planejamento estratégico, a coordenação e a gestão de um conjunto completo de atividades no destino. A gestão de destinos é definida como a gestão coordenada de todos os elementos que compõem um destino turístico (atrações, amenidades, acesso, marketing e precificação), adotando uma abordagem estratégica para harmonizar elementos por vezes isolados ou divergentes, visando a competitividade e a sustentabilidade. As DMOs são vistas como a entidade organizacional principal que reúne várias autoridades, stakeholders e profissionais, facilitando parcerias em busca de uma visão coletiva do destino.

Essa discussão enriquece o entendimento sobre observatórios de turismo, pois ambos se orientam pela gestão baseada em evidências e indicadores de desempenho. Assim como os observatórios fornecem dados e análises cruciais, as DMOs utilizam essa inteligência de mercado para fortalecer suas capacidades institucionais em três áreas de desempenho chave: Liderança Estratégica, Execução Eficaz e Governança Eficiente, garantindo que a tomada de decisões seja informada e alinhada com os objetivos de sustentabilidade e competitividade.

As Áreas Chave de Desempenho (KPA's) destacadas pela UNWTO – Liderança Estratégica, Execução Eficaz e Governança Eficiente – podem ser diretamente relacionadas aos indicadores e metodologias discutidos no contexto dos observatórios de turismo. A Liderança Estratégica de uma DMO envolve a coordenação de esforços dos stakeholders para uma visão coletiva, a formulação de políticas, a definição de valores e a comunicação. Observatórios contribuem fornecendo os dados e análises necessários para estabelecer as bases políticas e prever desafios, agindo como uma fonte de conhecimento turístico e informação para a tomada de decisões.

A Execução Eficaz refere-se ao cumprimento das responsabilidades da DMO, guiado por um plano estratégico que inclui inteligência de mercado, coleta e análise de dados, pesquisa de mercado e criação de conhecimento para a tomada de decisões, inclusive por meio da interação com redes de observatórios como o INSTO (UNWTO International Network of Sustainable Tourism Observatories). Isso demonstra uma sinergia direta entre as funções de um observatório e as necessidades de execução de uma DMO.

Por fim, a Governança Eficiente diz respeito ao desenvolvimento e implementação de uma política de turismo coesa, uma estrutura institucional adequada e um sistema operacional

consistente, pautado pela coordenação, colaboração, transparência e responsabilidade. Observatórios podem monitorar a efetividade das políticas e a performance da gestão, fornecendo dados para avaliar o alinhamento com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e os princípios de uma gestão responsável.

As recomendações da UNWTO para as DMOs oferecem um valioso referencial para a estruturação do Observatório de Turismo de Aracaju, garantindo o alinhamento com as melhores práticas internacionais. Em primeiro lugar, a UNWTO (2019) recomenda que as DMOs ampliem seu foco para além do marketing e da promoção, incorporando planejamento estratégico, coordenação e gestão do destino. Isso sugere que o Observatório de Aracaju deve aspirar a ser mais do que um simples repositório de dados, tornando-se um instrumento ativo de gestão estratégica e um facilitador de inteligência de mercado.

A DMO deve posicionar-se como um ator legítimo e interlocutor válido para liderar o destino, o que implica envolver todos os stakeholders chave e realizar consultas públicas para assegurar o alinhamento. O Observatório de Aracaju pode construir essa legitimidade fornecendo dados confiáveis e transparentes e promovendo a participação de atores locais. Além disso, a UNWTO enfatiza a necessidade de alinhar políticas e ações com a Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável e os ODS, o que coloca o observatório em uma posição crucial para monitorar a contribuição do turismo a esses objetivos.

Finalmente, a recomendação de que as DMOs liderem a transformação do destino em um destino inteligente, fundamentado em pilares como governança, inovação, tecnologia, acessibilidade e sustentabilidade, oferece um modelo abrangente para o Observatório de Aracaju. Ao integrar esses conceitos, o observatório pode se tornar uma ferramenta dinâmica para o desenvolvimento socioeconômico de Aracaju, promovendo a proatividade social e a efetividade das políticas públicas no destino.

Em suma, a governança colaborativa e a gestão baseada em dados são pilares fundamentais para o sucesso dos observatórios de turismo, permitindo que estes cumpram seu papel de fornecer informações relevantes, promover a troca de conhecimentos e contribuir para o desenvolvimento sustentável e competitivo dos destinos turísticos, conectando a teoria da produção de conhecimento com a prática da gestão e do planejamento do setor. A escolha do modelo de governança e a forma de operacionalização devem ser adaptadas às especificidades de cada destino, considerando seu contexto político, econômico, social e cultural, bem como o grau de engajamento e colaboração entre os diferentes *stakeholders*.

## 2.4 EXPERIÊNCIAS NACIONAIS E INTERNACIONAIS DE OBSERVATÓRIOS DE TURISMO

A análise de experiências concretas de observatórios de turismo (OTs), tanto no cenário nacional quanto internacional, é fundamental para a compreensão das diferentes abordagens, metodologias e impactos gerados por essas iniciativas. A seguir, serão apresentados casos ilustrativos, visando comparar boas práticas e identificar lições aprendidas em diversos contextos.

No âmbito nacional, o Observatório do Turismo da Bahia (vinculado à Secretaria de Turismo do Estado da Bahia) representa uma experiência relevante. Segundo Theorga (2016), este observatório monitora um conjunto de indicadores considerados estratégicos para o desenvolvimento do turismo no estado, incluindo emprego direto nas atividades características do turismo, fluxo de visitantes, receita gerada, taxa de ocupação hoteleira em Salvador, diária média da rede hoteleira, movimentação de portos e aeroportos, frequência de voos internacionais e perfil do turista.

Uma boa prática observada nesse caso baiano é a discussão do projeto de pesquisa com o *trade* turístico e outros órgãos do governo estadual, buscando a participação dos envolvidos na definição do questionário e do tamanho da amostra (Theorga, 2016). Os resultados das pesquisas são, posteriormente, apresentados ao *trade* e à sociedade civil, demonstrando uma preocupação com a socialização das informações (Theorga, 2016).

Desse modo, as investigações realizadas incluem a caracterização e o dimensionamento do turismo receptivo, avaliação de serviços turísticos em eventos específicos (como o Carnaval e o São João), pesquisa de ocupação hoteleira e movimentação de passageiros em portos e aeroportos (Theorga, 2016). O observatório baiano, assim, demonstra a importância de um monitoramento constante de indicadores chave e o envolvimento dos *stakeholders* na produção e disseminação do conhecimento.

Outras iniciativas nacionais, como o Observatório de Turismo do Distrito Federal (OTDF), coordenado pela Universidade de Brasília (UnB), também apresentam boas práticas. O OTDF destaca-se pela sua gestão compartilhada, envolvendo o poder público, instituições de ensino e o setor produtivo do turismo (Souza *et al.*, 2017). A utilização de metodologias de pesquisa desenvolvidas pelo CET/UnB, com foco na oferta e demanda da atividade turística, demonstra o potencial da parceria entre academia e gestão pública na produção de informações relevantes (Pena; Moesch, 2016). Por conseguinte, a criação de uma ferramenta de tecnologia

da informação para o gerenciamento de dados e informações (SID) facilitou o planejamento e a gestão do setor no Distrito Federal (Souza *et al.*, 2017).

No cenário internacional, os observatórios vinculados à Rede Internacional de Observatórios de Turismo Sustentável (INSTO), da Organização Mundial do Turismo (OMT), oferecem um panorama diversificado de boas práticas e metodologias em diferentes contextos. Destarte, a INSTO é uma rede global que reúne observatórios comprometidos com o monitoramento dos impactos econômicos, ambientais e sociais do turismo ao nível de destino (UNWTO, 2018).

Além disso, o Observatório de Turismo de Menorca (Espanha), membro da INSTO, desenvolve estudos focados na sustentabilidade ambiental do turismo em uma ilha declarada Reserva da Biosfera pela UNESCO (UNWTO, 2018). Suas metodologias incluem o monitoramento de indicadores relacionados ao consumo de água e energia, geração de resíduos e conservação da biodiversidade, demonstrando a importância de um foco específico em questões ambientais em destinos sensíveis.

Também parte da rede INSTO, o Observatório de Turismo de Lombok (Indonésia) concentra-se na participação da comunidade local no desenvolvimento do turismo e no monitoramento dos seus impactos sociais e culturais (UNWTO, 2018). Logo, suas pesquisas buscam entender a percepção dos residentes sobre os benefícios e os custos do turismo, evidenciando a relevância da inclusão social na gestão da atividade.

Já o Observatório de Turismo da Toscana (Itália), embora não diretamente ligado à INSTO, representa uma experiência interessante de observatórios de destino locais (OTDs) trabalhando em rede, com um modelo comum de constituição e operação e um conjunto de indicadores compartilhados para o monitoramento da competitividade e sustentabilidade do turismo ao nível comunal (Bregolin, 2018). Esta experiência demonstra, então, o potencial da colaboração em rede ao nível subnacional para a geração de dados comparáveis e a promoção de boas práticas.

A comparação entre as experiências nacionais e internacionais revela algumas tendências e boas práticas comuns:

- a) Importância da parceria e colaboração: A integração dos setores público, privado e acadêmico é um fator crítico de sucesso para os observatórios, facilitando o acesso a dados, a produção de conhecimento relevante e a implementação de ações eficazes (Souza *et al.*, 2017);
- b) Foco na sustentabilidade: A crescente preocupação com os impactos ambientais, sociais e econômicos do turismo impulsiona os observatórios a incorporarem

indicadores de sustentabilidade em seus monitoramentos e análises (UNWTO, 2018);

- c) Uso de metodologias diversificadas: A combinação de métodos quantitativos e qualitativos na coleta e análise de dados permite uma compreensão mais abrangente da complexidade da atividade turística (Pena; Moesch, 2016);
- d) Disseminação e socialização do conhecimento: A disponibilização das informações e dos resultados das pesquisas de forma acessível aos diferentes *stakeholders* é fundamental para o uso efetivo do conhecimento gerado pelos observatórios (Theorga, 2016);
- e) Adaptação ao contexto local: As metodologias e os focos de atuação dos observatórios devem ser adaptados às especificidades de cada destino, considerando suas características geográficas, culturais, econômicas e sociais (Bregolin, 2018).

Em suma, as experiências nacionais e internacionais demonstram o valor estratégico dos observatórios de turismo para a gestão informada e responsável da atividade turística. As boas práticas identificadas reforçam a importância da governança colaborativa, da gestão baseada em dados, da sustentabilidade e da disseminação do conhecimento como elementos-chave para o sucesso dessas iniciativas em diferentes contextos.

## 2.5 INDICADORES E METODOLOGIAS DE COLETA DE DADOS

A efetividade de um observatório de turismo está diretamente relacionada à escolha adequada dos indicadores monitorados e das metodologias utilizadas para a coleta de dados. Esses elementos são essenciais não apenas para a compreensão do desempenho da atividade turística, mas também para subsidiar a tomada de decisões estratégicas orientadas por evidências. Assim, os indicadores fornecem a base quantitativa e qualitativa para análises e diagnósticos, enquanto as metodologias empregadas asseguram a confiabilidade e a relevância das informações coletadas (Theorga, 2016; UNWTO, 2018).

Nesse sentido, os indicadores tradicionalmente monitorados pelos observatórios de turismo podem ser organizados em três grandes dimensões: econômica, social e ambiental, todas interconectadas e fundamentais para o acompanhamento do turismo sob uma perspectiva sustentável e integrada. No que se refere à dimensão econômica, destacam-se os indicadores que medem o desempenho financeiro do setor e sua contribuição para a economia do destino.

Entre eles estão a receita turística, que avalia os recursos financeiros gerados por meio do gasto dos visitantes com hospedagem, alimentação, transporte, atrações e comércio, bem como os indicadores de emprego, que quantificam os postos de trabalho diretos e indiretos relacionados ao turismo, fornecendo uma medida clara do impacto socioeconômico da atividade (Theorga, 2016).

Ainda, a taxa de ocupação hoteleira também é amplamente utilizada, pois permite identificar a demanda por hospedagem ao longo do tempo. Além disso, o gasto médio por turista ajuda a delinear o perfil econômico da demanda, enquanto o Produto Interno Bruto (PIB) do turismo evidencia a participação do setor na economia como um todo (Bregolin, 2018). O Observatório do Turismo da Bahia, por exemplo, adota como prioridade o monitoramento da receita turística e dos índices de emprego, como forma de avaliar o impacto do turismo no estado (Theorga, 2016).

No que diz respeito à dimensão social, os indicadores são voltados à avaliação dos efeitos do turismo sobre a população residente e sobre a experiência dos visitantes. A satisfação dos turistas, por exemplo, é um dado fundamental, pois está diretamente ligada à intenção de retorno e à recomendação do destino (Bregolin, 2018). Paralelamente, a satisfação dos residentes mede a percepção da população local sobre os benefícios e os custos gerados pela atividade turística, sendo crucial para a manutenção da sustentabilidade social (UNWTO, 2018).

Adicionalmente, o grau de participação da comunidade nas decisões relacionadas ao planejamento e à execução de políticas públicas de turismo também é um aspecto importante, pois sinaliza o nível de inclusão e engajamento da população local. Aspectos culturais, como o impacto do turismo na preservação de tradições e na valorização do patrimônio material e imaterial, também devem ser monitorados, assim como a acessibilidade, que indica se o destino está preparado para receber visitantes com diferentes níveis de mobilidade (UNWTO, 2018; Bregolin, 2018). Dessa maneira, o Observatório de Turismo de Lombok, na Indonésia, destaca-se justamente pela ênfase nos indicadores sociais e na escuta da comunidade local (UNWTO, 2018).

Já a dimensão ambiental contempla indicadores que visam monitorar os efeitos do turismo sobre os recursos naturais e os ecossistemas. Entre os mais utilizados estão os índices de consumo de água e energia, que permitem avaliar o uso dos recursos pelo setor, bem como a geração de resíduos sólidos (UNWTO, 2018). Também, a qualidade da água e do ar é monitorada em diversos destinos, especialmente aqueles com alta sensibilidade ambiental. Outros indicadores relevantes incluem a conservação da biodiversidade, com foco na proteção

de espécies e habitats locais, e a medição das emissões de gases de efeito estufa associadas à atividade turística, refletindo preocupações com a pegada ecológica do setor (Bregolin, 2018). Um bom exemplo disso é o Observatório de Turismo de Menorca, que realiza um acompanhamento detalhado desses aspectos, dada sua localização em uma ilha considerada Reserva da Biosfera pela UNESCO (UNWTO, 2018).

Em relação às metodologias de coleta de dados, os observatórios de turismo vêm incorporando ferramentas cada vez mais modernas e tecnológicas, sem abandonar completamente os métodos tradicionais. A utilização de *Big Data*, por exemplo, tem se mostrado extremamente útil para a análise de grandes volumes de informações provenientes de redes sociais, plataformas de reserva, sistemas de telefonia móvel e transações financeiras. Esses dados oferecem *insights* sobre o comportamento dos turistas, seus deslocamentos, preferências e sentimentos em relação aos destinos (Santos; Inácio, 2018).

No caso do Sistema de Inteligência Turística do Rio Grande do Norte (SÍRIO), observou-se a integração de informações validadas provenientes de fontes externas, demonstrando como o *Big Data* pode ser incorporado à inteligência turística (Albuquerque; Soares; Mendes Filho, 2022). Além disso, a análise em tempo real dos dados captados permite que gestores monitorem tendências e respondam com agilidade a eventos inesperados, como crises sanitárias, ambientais ou socioeconômicas.

Há, também, um movimento crescente no sentido de adotar indicadores de sustentabilidade, capazes de integrar as dimensões econômica, social e ambiental do turismo. A Rede INSTO, da Organização Mundial do Turismo, promove o uso de um conjunto comum de indicadores voltados ao turismo sustentável, permitindo, ao mesmo tempo, a adaptação desses indicadores às especificidades dos contextos locais (UNWTO, 2018). Essa prática é observada, por exemplo, no Observatório de Turismo da Toscana, que trabalha em rede com outros observatórios de destinos locais, visando equilibrar o foco em sustentabilidade com os interesses mercadológicos e econômicos (Bregolin, 2018).

Ademais, o avanço tecnológico também favoreceu o uso de ferramentas como a geolocalização e o sensoriamento, que permitem o monitoramento de fluxos turísticos e condições ambientais com alto grau de precisão. Com isso, a instalação de sensores em espaços públicos e atrativos turísticos viabiliza a coleta automática de dados sobre concentração de pessoas, uso do solo, qualidade do ar e outros parâmetros ambientais relevantes.

Ainda assim, as metodologias tradicionais continuam sendo importantes. A aplicação de questionários e surveys online, complementados por entrevistas presenciais e grupos focais, continua sendo uma forma eficiente de coleta de dados primários junto a turistas, residentes e

atores institucionais (Theorga, 2016). Essas metodologias proporcionam dados qualitativos e quantitativos sobre a percepção dos *stakeholders* em relação aos impactos, desafios e oportunidades do turismo, além de fortalecer o processo de escuta ativa e participação social.

Dessa forma, a escolha dos indicadores e das metodologias a serem utilizadas por um observatório de turismo deve considerar os objetivos específicos da iniciativa, as particularidades do destino e a disponibilidade de recursos técnicos e humanos. A combinação equilibrada entre métodos inovadores e abordagens consolidadas, associada a um foco na qualidade, relevância e comparabilidade dos dados, é condição indispensável para que os observatórios cumpram com eficácia seu papel de apoiar a gestão pública, o planejamento estratégico e a sustentabilidade do setor turístico.

## 2.6 PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO PARA OBSERVATÓRIOS DE TURISMO

A implementação de um observatório de turismo eficaz depende diretamente de um planejamento estratégico bem estruturado, que compreenda desde a concepção do projeto até sua consolidação como um sistema permanente de produção e disseminação de informações turísticas. Esse gerenciamento deve garantir a sustentabilidade técnica, política e financeira da iniciativa, além de assegurar sua capacidade de fornecer dados relevantes que apoiem a formulação de políticas públicas, decisões empresariais e o fortalecimento da governança local do turismo.

Um dos primeiros elementos essenciais para esse planejamento é a definição de uma governança clara e participativa. A estrutura organizacional do observatório deve delinear, de maneira precisa, os papéis e responsabilidades dos diferentes atores envolvidos, incluindo representantes do setor público (como secretarias de turismo e órgãos municipais), do setor privado (empresários, associações, entidades do trade), da academia (universidades e centros de pesquisa) e da sociedade civil (Theorga, 2016). Modelos de sucesso, como o do Observatório de Turismo da Universidade do Estado do Amazonas (UEA), demonstram a viabilidade de uma governança em rede, sustentada pela cooperação entre diversas instituições (Batista *et al.*, 2022).

Além da definição estrutural, é fundamental implementar mecanismos de participação contínua dos *stakeholders*, assegurando que suas demandas informacionais, visões e expectativas estejam contempladas nas atividades do observatório. Nesse sentido, o estabelecimento de conselhos consultivos ou comitês gestores com representação diversificada pode contribuir significativamente, proporcionando um espaço institucional para o diálogo e a

validação das ações e produtos do observatório (Souza Pena; Moesch, 2017). Ainda, essa aproximação entre os diferentes setores também fortalece o sentimento de pertencimento e responsabilidade coletiva em relação à produção e uso dos dados gerados.

Outro aspecto imprescindível para o planejamento estratégico é o desenvolvimento de um modelo de financiamento sustentável. A experiência de diferentes observatórios demonstra que a estabilidade financeira é condição essencial para a continuidade das atividades e o aprimoramento das capacidades técnicas e operacionais. Nesse contexto, torna-se necessário construir um plano de financiamento que contemple fontes públicas – como orçamentos municipais, estaduais ou federais –, privadas – como patrocínios empresariais ou contribuições associativas – e, ainda, arranjos híbridos, baseados em parcerias público-privadas (Theorga, 2016).

À vista disso, observatórios, como o de São Paulo, exemplificam modelos de sustentabilidade diferenciados, associados à vinculação com estruturas organizacionais consolidadas, como empresas de capital aberto. Além disso, deve-se buscar ativamente a celebração de parcerias estratégicas com instituições públicas e privadas, capazes de aportar recursos financeiros, tecnológicos ou humanos, e explorar mecanismos de captação por meio de editais de pesquisa, projetos de extensão e convênios interinstitucionais (Bregolin *et al.*, 2023).

No que se refere à produção de conhecimento, é necessário definir metodologias abrangentes de coleta e análise de dados, adequadas à realidade local e alinhadas às boas práticas nacionais e internacionais. A escolha dos indicadores a serem monitorados deve contemplar as três dimensões fundamentais do turismo – econômica, social e ambiental – e estar em consonância com as diretrizes da Rede Brasileira de Observatórios de Turismo (RBOT) e da Rede Internacional de Observatórios de Turismo Sustentável (INSTO), da Organização Mundial do Turismo (Monteiro *et al.*, 2022).

Nessa perspectiva, as metodologias de coleta devem articular dados primários, obtidos por meio de questionários, entrevistas e grupos focais, com dados secundários provenientes de fontes oficiais, bancos de dados governamentais e tecnologias de *Big Data*, incluindo redes sociais e plataformas digitais. A padronização dos métodos, aliada à adoção de procedimentos rigorosos de tratamento, análise e validação dos dados, contribui para garantir a confiabilidade e comparabilidade das informações geradas. Adicionalmente, a utilização de ferramentas tecnológicas, como *softwares* estatísticos, plataformas de visualização de dados e Sistemas de Informação Geográfica (SIG), favorece uma análise mais integrada e visualmente acessível dos resultados.

Para a operacionalização do observatório, é recomendável a elaboração de um plano operacional detalhado, que contemple a periodicidade das atividades, os tipos de produtos a serem gerados (como relatórios, boletins e painéis), a realização de eventos técnicos e a estratégia de disseminação dos dados. Esse plano deve apresentar cronogramas realistas e metas de desempenho claras e mensuráveis, capazes de orientar o monitoramento interno da eficiência e do impacto das ações desenvolvidas.

Igualmente, é importante definir canais de comunicação adequados para alcançar os diferentes públicos de interesse, utilizando desde plataformas digitais – como sites e redes sociais – até estratégias presenciais – como seminários, *workshops* e reuniões técnicas. O exemplo do Observatório Potiguar do Turismo (OPOTUR), que emprega múltiplos canais para divulgar suas análises e resultados, mostra a importância da transparência e acessibilidade da informação para ampliar o uso social e institucional dos dados produzidos.

Por fim, é essencial que o planejamento estratégico do observatório incorpore mecanismos sistemáticos de avaliação e melhoria contínua, a fim de garantir a relevância e a adaptação da estrutura às transformações do setor turístico e às novas demandas de informação. Assim, essa avaliação deve considerar tanto a eficiência operacional quanto a efetividade do observatório na indução de políticas públicas, na melhoria da governança e na qualificação das decisões em todos os níveis.

Dessa forma, a adoção dessas diretrizes, fundamentadas em boas práticas nacionais e internacionais e respaldadas por estudos da literatura especializada, contribuirá de forma decisiva para a criação e consolidação de um observatório de turismo em Aracaju, dotado de capacidade técnica, legitimidade institucional e potencial transformador para a gestão estratégica do destino.

### 3 METODOLOGIA

Este capítulo apresenta o método de investigação e os instrumentos e técnicas de pesquisa, além dos aspectos gerais do município de Aracaju/SE, o que contribui para uma compreensão mais aprofundada do contexto e embasamento necessário para a realização deste estudo.

#### 3.1 TIPO DE PESQUISA E ABORDAGEM

Os procedimentos metodológicos adotados para o alcance dos objetivos propostos nesta dissertação partem de uma abordagem qualitativa de natureza aplicada, com fins exploratórios e descritivos. A escolha e a combinação dessas classificações foram orientadas pela necessidade de investigar um fenômeno complexo em seu contexto específico, tornando a aplicação à realidade local do município de Aracaju/SE o pilar central de toda a estratégia investigativa. A seguir, são detalhados os procedimentos e as técnicas empregadas em cada etapa do estudo.

O trabalho adota a abordagem qualitativa, cuja escolha metodológica permite interpretar os fenômenos turísticos com base na atribuição de significados pelos próprios sujeitos envolvidos, considerando suas experiências, percepções e posicionamentos diante das dinâmicas do turismo local. Como argumenta Denzin e Lincoln (2006), a pesquisa qualitativa compreende práticas materiais e interpretativas que tornam visível o mundo vivido. Além disso, essa abordagem se destaca por privilegiar a interpretação dos dados ao longo do processo investigativo e não apenas sua quantificação.

No que se refere à sua natureza, este estudo classifica-se como uma pesquisa aplicada. De acordo com Prodanov e Freitas (2013, p. 51), a pesquisa aplicada “objetiva gerar conhecimentos para aplicação prática dirigidos à solução de problemas específicos. Envolve verdades e interesses locais.” Nesse sentido, alinha-se a essa definição, pois, pretende aprofundar as discussões sobre a gestão do turismo em Aracaju, um campo ainda pouco explorado na realidade sergipana. Ao mesmo tempo, apresenta uma proposta concreta de ferramenta aplicada à gestão pública, capaz de sistematizar informações, promover a articulação entre diferentes setores e apoiar a formulação de estratégias mais eficazes para o desenvolvimento do turismo local. Dessa maneira, a elaboração da proposta de criação do Observatório do Turismo não apenas responde a uma demanda institucional, como também representa um avanço metodológico e técnico para o município.

Quanto aos seus objetivos, a pesquisa assume um caráter exploratório e descritivo. Esse viés justifica-se pela necessidade de familiarização com o objeto e pela intenção de tornar mais explícitas suas dimensões e complexidades. Segundo Gil (2002), esse tipo de estudo visa proporcionar maior compreensão sobre o problema e pode auxiliar na formulação de hipóteses e estratégias futuras. O quadro abaixo evidencia a relação entre os objetivos da pesquisa e sua estrutura:

**Quadro 1 – Correspondência entre objetivos e seções da pesquisa.**

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>PROBLEMA DE PESQUISA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Quais elementos institucionais, informacionais e de governança devem ser considerados para estruturar um observatório de turismo em Aracaju com indicadores customizados e diretrizes de implementação que fortaleçam a gestão pública baseada em evidências?        |
| <b>OBJETIVO GERAL</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Analisar os elementos institucionais, informacionais e de governança necessários para a estruturação de um observatório de turismo em Aracaju, com foco na definição de indicadores customizados e diretrizes que fortaleçam a gestão pública baseada em evidências. |
| <b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>ETAPAS CORRESPONDENTES NO TRABALHO</b>                                                                                                                                                                                                                            |
| 1. Explorar a literatura nacional e internacional sobre observatórios de turismo, com ênfase nos modelos de governança, uso de indicadores e metodologias aplicáveis à gestão de destinos turísticos.                                                                                                            | <b>Fundamentação teórica</b> – Revisão conceitual, modelos e referenciais.                                                                                                                                                                                           |
| 2. Mapear boas práticas de observatórios turísticos no Brasil e no exterior, identificando metodologias, indicadores e arranjos institucionais passíveis de adaptação à realidade de Aracaju.                                                                                                                    | <b>Fundamentação teórica + análise de casos</b> – Levantamento e sistematização de experiências nacionais e internacionais.                                                                                                                                          |
| 3. Diagnosticar o cenário institucional, informacional e organizacional do turismo em Aracaju, a partir da coleta e análise das percepções de gestores públicos, empresários e representantes acadêmicos, identificando lacunas, potencialidades e necessidades relacionadas à produção e uso de dados no setor. | <b>Pesquisa de campo</b> – Aplicação de questionários/entrevistas, análise qualitativa, triangulação de dados.                                                                                                                                                       |

|                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4. Definir um conjunto de indicadores customizados que reflitam as especificidades do turismo local e atendam às demandas de monitoramento e planejamento estratégico do setor. | <b>Análise e resultados</b> – Construção do conjunto de indicadores, com base na literatura, nas boas práticas e no diagnóstico local. |
| 5. Propor diretrizes de implementação do Observatório do Turismo de Aracaju, considerando aspectos de participação dos atores e sustentabilidade da iniciativa.                 | <b>Produto final</b> – Diretrizes estratégicas e recomendações práticas.                                                               |

Fonte: Autoria própria (2025).

Ademais, como salienta Brasileiro (2016), esse tipo de pesquisa é essencialmente descritivo, com foco na compreensão dos fenômenos em seu contexto, a partir do contato direto com os sujeitos e com os espaços analisados. Adicionalmente, conforme Prodanov e Freitas (2013), o trabalho propõe descrever as características de um determinado fenômeno, registrando e analisando os fatos sem interferir neles. Assim, esse caráter se manifesta nos objetivos de analisar os marcos legais da política de turismo e de examinar as concepções dos atores envolvidos, descrevendo o cenário atual da gestão turística no município.

### 3.2 LOCAL DE PESQUISA

Compreender as particularidades do município de Aracaju é fundamental para obter uma visão ampla e contextualizada da localidade, incluindo aspectos como sua história, geografia e principais atrativos turísticos.

Aracaju, capital do Estado de Sergipe, está localizada no litoral leste do Brasil e foi fundada em 1855, projetada para substituir a cidade de São Cristóvão como sede administrativa da então província. Sua criação foi motivada por interesses econômicos, políticos e logísticos, visando modernizar a estrutura de governo provincial e facilitar o escoamento da produção agrícola, especialmente o açúcar.

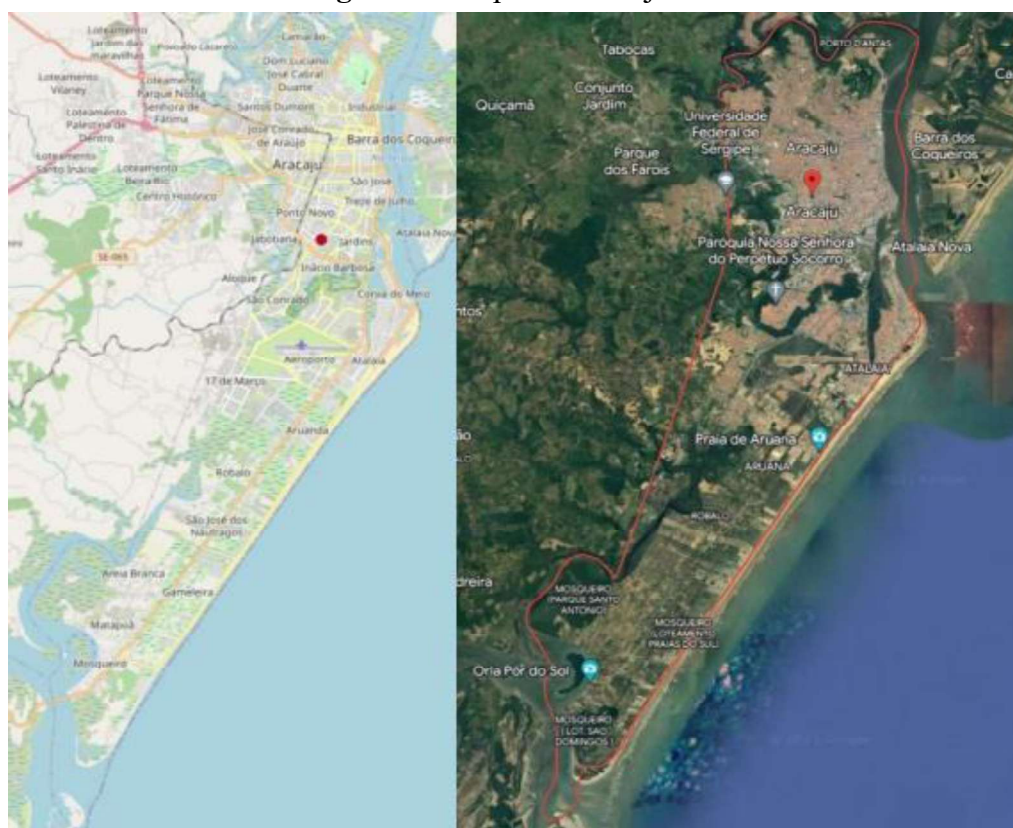
Considerada uma das primeiras cidades planejadas do país, Aracaju surgiu com um traçado urbano ortogonal, símbolo do ideário de progresso e racionalidade urbana do século XIX. A ocupação do território, no entanto, remonta ao período colonial, quando pescadores e pequenos agricultores passaram a se fixar nas margens do Rio Sergipe, aproveitando sua proximidade com o mar e os recursos naturais da região.

O nome "Aracaju" tem origem na língua tupi e significa "cajueiro dos papagaios", sendo formado pelos termos "ará", que significa papagaio, e "acayú", que remete ao fruto do cajueiro.

Essa interpretação é amplamente aceita e difundida, embora existam outras versões sobre a etimologia do nome (Aracaju, s/d).

Com uma área de 182,163 km<sup>2</sup> e população de 602.757 habitantes (IBGE, 2023), Aracaju apresenta uma alta densidade demográfica, estimada em 3.308,89 habitantes por km<sup>2</sup>. Essa concentração populacional exige atenção constante ao planejamento urbano, especialmente diante da expansão das zonas habitacionais e comerciais. A cidade limita-se ao norte com Nossa Senhora do Socorro, a leste com Santo Amaro das Brotas, Barra dos Coqueiros e o Oceano Atlântico; ao sul com Itaporanga D'Ajuda; e a oeste com São Cristóvão (Figura 1). Seus principais limites naturais são os rios Sergipe, Vaza-Barris, Poxim, Pitanga, o Rio do Sal e o Canal Santa Maria, que também atuam como delimitadores entre bairros e municípios vizinhos (Aracaju, 2019).

**Figura 1** - Mapa de Aracaju/SE.



Fonte: Plataforma Geográfica Interativa - PGI/IBGE, 2025; Google Earth, 2025.

O relevo de Aracaju é predominantemente plano, com uma altitude média de apenas 4 metros. O Morro do Urubu, com 88 metros, é o ponto mais alto do município e integra uma Unidade de Conservação na categoria de Área de Proteção Ambiental (APA). Inserida no bioma Mata Atlântica, o município possui ecossistemas costeiros sensíveis, como manguezais,

restingas e campos de várzea. Destacam-se entre suas Unidades de Conservação a APA Morro do Urubu, a APA Tramandaí, a APA da Sementeira, o Parque Natural Municipal do Poxim e a Reserva Extrativista Irmã Dulce dos Pobres (Aracaju, 2019).

No aspecto climático, a cidade apresenta temperaturas médias anuais em torno de 26 °C, com maior incidência de chuvas entre os meses de abril e agosto. As condições ambientais e climáticas favorecem a prática do turismo ao longo de quase todo o ano, especialmente nas áreas costeiras. No entanto, os solos, compostos por mangues, podzólicos, gley pouco úmido e areias quartzosas marinhas, apresentam drenagem deficiente em várias áreas, exigindo constante intervenção urbanística (Aracaju, 2019).

Quanto a economia local, é fortemente baseada no setor terciário, com destaque para os serviços públicos, comércio, educação, saúde e o próprio turismo como atividades dinamizadoras. Ademais, Aracaju concentra algumas instituições de ensino superior, órgãos governamentais, centros comerciais e feiras culturais que movimentam a economia da cidade.

Com base nas informações do documento *Aracaju em Dados* (2020), pode-se observar que a capital sergipana possui uma ampla e diversificada rede de atrativos turísticos que se distribuem por todas as regiões da cidade, compondo um território com grande potencial para o desenvolvimento de experiências culturais, históricas e naturais.

O município conta com, pelo menos, 17 pontos turísticos oficialmente catalogados, incluindo marcos arquitetônicos, espaços culturais e áreas de lazer, entre os quais se destacam os Arcos da Orla de Atalaia, o Oceanário do Projeto Tamar, o Centro Cultural de Aracaju, o Centro de Artesanato Chica Chaves, a Colina do Santo Antônio e o Parque da Cidade. Muitos desses atrativos estão concentrados em zonas específicas, como na Orla da Praia de Atalaia, onde se encontram também a Feira do Turista, o Monumento aos Formadores da Nacionalidade e a icônica Passarela do Caranguejo, evidenciando a multifuncionalidade deste espaço turístico.

Além disso, a Zona Norte abriga atrativos importantes como o Parque da Cidade, a Orlinha do Bairro Industrial e o Centro de Artesanato, enquanto a Zona Sul e a Zona de Expansão contam com pontos como o Mirante da 13 de julho, os Parques da Sementeira e dos Cajueiros e a charmosa Orla Pôr-do-Sol, no bairro Mosqueiro. No que se refere ao Centro Histórico, destacam-se edificações de valor simbólico e cultural, a exemplo da Catedral Metropolitana, o Museu da Gente Sergipana, o Palácio Museu Olímpio Campos, o Largo da Gente Sergipana e os Mercados Centrais, que reforçam a identidade urbana e a memória coletiva da cidade.

Para além dos atrativos construídos, Aracaju conta com um conjunto expressivo de praias marítimas e fluviais, como Atalaia, Aruana, Náufragos, Refúgio, Croa do Goré, Ilha dos

Namorados e Praia Formosa, que integram o patrimônio natural e oferecem múltiplas possibilidades de lazer e contemplação. Esse mosaico de atrativos constitui um sistema turístico potencialmente articulado, que pode ser mais bem compreendido, valorizado e promovido por meio da implantação de um Observatório de Turismo, capaz de monitorar fluxos, identificar demandas e fortalecer a gestão integrada desses espaços.

Adicionalmente, diversas instituições do Estado de Sergipe disponibilizam informações abrangentes sobre os aspectos físicos, geográficos, históricos e sociais relacionados ao município de Aracaju/SE. Esses dados foram reunidos de forma sistematizada no quadro a seguir, oferecendo uma visão ampla e detalhada da capital sergipana.

**Quadro 2 – Informações básicas sobre o município de Aracaju/SE.**

| DADOS FÍSICOS, GEOGRÁFICOS, HISTÓRICOS E SOCIAIS DO MUNICÍPIO DE ARACAJU/SE |                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Data de fundação do município                                               | 17 de março de 1855                                                                                       |
| Gentílico                                                                   | Aracajuano                                                                                                |
| População do último censo (2022)                                            | 602.757 pessoas                                                                                           |
| Densidade demográfica (2022)                                                | 3.308,89 habitantes por km <sup>2</sup>                                                                   |
| Área da unidade territorial (2023)                                          | 182,163 km <sup>2</sup>                                                                                   |
| Bioma predominante (2024)                                                   | Mata Atlântica                                                                                            |
| Altitude média                                                              | 4,0 m                                                                                                     |
| Coordenadas geográficas                                                     | Latitude: S: 10° 55' 56"<br>Longitude: W: 37° 04' 23"                                                     |
| Precipitação média anual                                                    | 1.573,3 mm                                                                                                |
| Temperatura média anual                                                     | 26°C                                                                                                      |
| Período chuvoso                                                             | Maio a agosto                                                                                             |
| Solo                                                                        | Mangue, Podsol, Areias Quartzosas marinhas, Podzólico vermelho amarelo e Glay pouco úmido.                |
| Bacia hidrográfica e principais mananciais                                  | Bacia do Rio Sergipe e Vaza Barris - Rio do Sal, Rio Poxim, Rio Pitanga e Canal de Santa Maria.           |
| Municípios limítrofes                                                       | São Cristóvão, Nossa Senhora do Socorro, Santo Amaro das Brotas, Barra dos Coqueiros e Itaporanga D'Ajuda |
| Mesorregião                                                                 | Leste Sergipano                                                                                           |
| Microrregião                                                                | Aracaju                                                                                                   |

|                                                       |                      |
|-------------------------------------------------------|----------------------|
| IDHM (Índice de desenvolvimento humano municipal)     | 0,770                |
| PIB per capita (2021)                                 | R\$ 27.364,40        |
| Salário médio mensal dos trabalhadores formais (2022) | 2,7 salários mínimos |
| Taxa de escolarização de 6 a 14 anos de idade         | 97,4%                |

Fontes: Adaptação dos dados do IBGE e EMDAGRO, 2025.

A articulação desses elementos contribui para a construção da identidade de Aracaju/SE, evidenciando influências significativas de ordem geográfica, histórica, física e social que, em conjunto, possibilitam uma compreensão mais ampla e aprofundada sobre o território em estudo.

Em síntese, o município apresenta uma configuração urbana complexa, composta por diferentes bairros e zonas com características sociais e culturais diversas. Diante disso, foi necessário delimitar espacialmente o estudo. Assim, optou-se por concentrar a pesquisa em áreas estratégicas da cidade com atuação relevante do setor turístico e indícios de práticas relacionadas às atividades associadas ao turismo, como os bairros Atalaia, Centro, Industrial e Mosqueiro. Ademais, a escolha por Aracaju também se respalda no fato de ser o único destino indutor de turismo do estado de Sergipe, conforme classificação do Ministério do Turismo, o que reforça sua representatividade no cenário estadual e a pertinência de sua análise como referência para a estruturação de um Observatório de Turismo com potencial de replicabilidade regional.

### 3.3 PARTICIPANTES

A seleção amostral justificou-se pela necessidade de escolha entre investigar a totalidade do universo ou trabalhar com uma amostra considerada representativa para os objetivos do estudo. Essa decisão, muitas vezes, está atrelada às limitações operacionais enfrentadas pelo pesquisador, como recursos financeiros ou tempo disponível para execução da pesquisa, conforme destacam Marconi e Lakatos (2022).

Dessa maneira, o estudo contou com a participação de 17 participantes, selecionados por sua relevância estratégica para a gestão do turismo em Aracaju. A amostra foi composta por: 1 gestor público (secretário de turismo); 10 professores da área de turismo; 4 gestores de observatórios municipais de turismo brasileiros; 1 representante de sindicato ligado ao turismo local; e, por fim, 1 profissional do turismo (turismólogo ou guia de turismo).

A composição da amostra foi, portanto, intencional, e a escolha dos participantes do estudo justificou-se pela necessidade de reunir diferentes perspectivas estratégicas sobre o turismo na cidade, essenciais para a proposição de um Observatório do Turismo em Aracaju. Assim, a inclusão de gestores públicos visou garantir o alinhamento da proposta às políticas municipais vigentes e sua viabilidade institucional. De igual modo, os docentes da área de turismo contribuíram com rigor teórico-metodológico, fundamental para a estruturação de indicadores e para a análise crítica dos dados.

Paralelamente, a participação de gestores de observatórios de turismo do Nordeste possibilitou o acesso a boas práticas e lições aprendidas em contextos similares, fortalecendo a aplicabilidade da proposta local. Por sua vez, os representantes de associações e sindicatos ligados ao setor asseguraram a incorporação das demandas coletivas de empresários e trabalhadores, ampliando a legitimidade social da iniciativa.

Por fim, a presença de profissionais que atuam diretamente com o turismo, como turismólogos e guias, fundamentou a discussão na realidade prática, conferindo ao estudo a dimensão prática do cotidiano da atividade. Desse modo, o conjunto de participantes selecionados possibilitou uma análise integrada e plural, fundamental para estruturar um Observatório de Turismo que reflita a realidade local e responda às necessidades de diferentes atores do setor.

### **3.3.3 Recrutamento dos participantes**

A estratégia teve início com contatos-chave previamente identificados pelo pesquisador junto a órgãos públicos, instituições de ensino e entidades representativas do trade turístico de Aracaju. A abordagem a esses primeiros participantes foi feita de maneira direcionada: por e-mail institucional para gestores públicos, e via *WhatsApp* para professores, representantes de associações/sindicatos e profissionais do setor. Um convite formal, acompanhado de uma carta de apresentação da pesquisa, foi enviado especificamente ao gestor da pasta municipal de turismo.

O consentimento informado foi garantido digitalmente por meio do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), apresentado como a primeira etapa do questionário online na plataforma *Google Forms*. O documento conteve todas as informações da pesquisa e o contato do pesquisador, garantindo assim tempo hábil para leitura e esclarecimento de dúvidas antes do aceite.

Em vista disso, o acesso às perguntas só foi liberado após a concordância com o termo, que formalizou o caráter voluntário e não remunerado da participação. Toda a condução do recrutamento e da coleta de dados foi realizada pessoalmente pelo pesquisador, sem delegação a terceiros.

### 3.4 INSTRUMENTOS E PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS

Para propor a criação e estruturação de um Observatório do Turismo voltado à sistematização de dados estratégicos para a gestão do turismo em Aracaju/SE, foram adotados procedimentos metodológicos abrangentes e organizados de forma sistemática. A proposta considerou o papel dos diferentes agentes envolvidos no turismo da capital, bem como a necessidade de compreender suas realidades, expectativas e interações com o território turístico.

Para o desenvolvimento desta pesquisa, optou-se pela utilização do método sistêmico, considerando a natureza complexa e interdependente do fenômeno turístico urbano. Esta abordagem metodológica permitiu uma compreensão ampliada das conexões entre os diversos atores, instituições, políticas públicas e fluxos que integram o turismo como um sistema dinâmico em constante transformação.

O uso desse método proporciona uma leitura mais abrangente do objeto de estudo, pois considera a inter-relação entre os elementos que compõem o sistema turístico, facilitando a formulação de decisões mais criteriosas e contextualizadas. Ao aplicar a abordagem sistêmica, reconhece-se que a realidade não pode ser fragmentada, e que os fenômenos observados no turismo de Aracaju estão vinculados a múltiplos fatores – sociais, econômicos, políticos, culturais e ambientais – que se influenciam mutuamente. Conforme destaca Andrade (2014, p. 6), esse método propõe um afastamento do reducionismo, ao enfatizar a importância das relações circulares, das redes de interação e da dinâmica entre as partes, permitindo compreender o todo em sua complexidade.

Além disso, os princípios do pensamento sistêmico, ao serem incorporados à metodologia da pesquisa, reforçam a necessidade de uma visão holística, que vá além da análise linear. Sob essa perspectiva, a Fundação Nacional da Qualidade (2017, p. 4) define o pensamento sistêmico como a capacidade de analisar fenômenos levando em consideração o contexto e suas múltiplas implicações. Isso demanda compreender o turismo não apenas como um setor econômico, mas como um sistema integrado a dimensões culturais, tecnológicas, sociais e ambientais, em constante interdependência. Logo, essa abordagem possibilita que o

observatório proposto seja estruturado não como uma ferramenta isolada, mas como parte ativa de uma rede de governança e planejamento estratégico.

A partir disso, a presente pesquisa foi conduzida por meio de um estudo exploratório descritivo, fundamentado em levantamento bibliográfico e de campo, adotando uma abordagem qualitativa.

### 3.4.1 Pesquisa bibliográfica

Como etapa inicial da pesquisa, foi realizada uma revisão bibliográfica visando fundamentar teoricamente o estudo e oferecer subsídios para a construção do produto tecnológico. Essa revisão se concentrou em temas diretamente relacionados à proposta de criação do Observatório do Turismo de Aracaju, tais como: modelos de observatórios turísticos, governança de dados aplicados ao turismo, indicadores de sustentabilidade turística, planejamento e gestão estratégica de destinos e inovação na gestão pública.

Para a revisão bibliográfica, foram consultadas fontes acadêmicas provenientes de repositórios institucionais e bases de dados reconhecidas, como Google Acadêmico, *SciELO* e Periódicos CAPES. A seleção das fontes seguiu os critérios específicos: foram priorizadas publicações dos últimos 10 anos (2015-2025), com exceções para obras clássicas e seminais da área, nos idiomas português, inglês e espanhol. Os critérios de inclusão abrangeram artigos científicos, teses, dissertações e livros que abordem diretamente os temas de interesse, enquanto serão excluídos trabalhos que tratem do turismo de forma tangencial ou que não possuam rigor metodológico.

Portanto, a busca foi sistematizada pelo uso de descritores e operadores booleanos, com palavras-chave como: "observatório de turismo", "inteligência turística", "governança de destinos", "indicadores de turismo", "turismo e dados", "*tourism observatory*", "*destination intelligence*" e "*tourism indicators*". As combinações seguiram a lógica de busca, por exemplo: ("observatório de turismo" OR "*tourism observatory*") AND ("governança" OR "*governance*") AND "indicadores".

Também, a revisão incluiu documentos técnicos nacionais e internacionais, com destaque para relatórios e publicações da Organização Mundial do Turismo (OMT), documentos da Rede Brasileira de Observatórios de Turismo (RBOT) e experiências de observatórios consolidados em outros estados brasileiros. Essa etapa permitiu analisar diferentes arranjos institucionais, indicadores utilizados, metodologias de análise e formas de articulação com os atores locais e regionais.

Essa base bibliográfica, ao ser analisada sob a perspectiva do método sistêmico, foi fundamental para o alcance dos objetivos específicos da dissertação. Em resposta aos objetivos específicos 1 e 2, a revisão da literatura e dos casos de outros observatórios permitiu, respectivamente, explorar os modelos teóricos de governança e indicadores, bem como mapear boas práticas passíveis de adaptação à realidade local. Por fim, a síntese integrada de todo o levantamento teórico e prático foi a base para a consecução dos objetivos 4 e 5, que consistem em definir um conjunto de indicadores customizados e propor as diretrizes de implementação do Observatório do Turismo, consolidando o produto tecnológico desta pesquisa.

### 3.4.2 Questionário Semiestruturado

A coleta de dados primários foi realizada por meio de pesquisa de campo, com o uso de instrumentos que possibilitem compreender as inter-relações entre os diversos atores envolvidos na gestão e no desenvolvimento do turismo em Aracaju. Fundamentada no método sistêmico, essa etapa buscou capturar as percepções, experiências e expectativas dos sujeitos diretamente implicados na dinâmica do setor, considerando suas interdependências e o papel de cada um na constituição do sistema turístico local.

Para isso, foi aplicado questionário eletrônico, via *Google Forms*, ferramenta prática, segura, de fácil acesso e com recursos automáticos para organização das respostas. O instrumento foi estruturado em blocos temáticos, combinando questões fechadas e abertas para capturar tanto dados objetivos quanto percepções subjetivas. O primeiro bloco coletou dados sociodemográficos dos participantes (gênero, idade, escolaridade, área de atuação e tempo de experiência), enquanto os segmentos seguintes investigaram a percepção sobre a governança do turismo em Aracaju, a relevância do uso de dados para o planejamento, os desafios para a tomada de decisão e as expectativas sobre o papel e as funções de um Observatório de Turismo.

Para medir o grau de concordância com afirmações sobre funcionalidades e prioridades do observatório, foi utilizada a escala tipo Likert de 5 pontos (de “discordo totalmente” a “concordo totalmente”). Por fim, questões abertas permitiram aprofundar justificativas e coletar sugestões sobre quais indicadores mínimos deveriam compor o observatório, em linha com o que preconiza Brasileiro (2016) sobre a eficácia de tais instrumentos para revelar interpretações e significados atribuídos pelos participantes.

Assim sendo, a aplicação do questionário seguiu um protocolo definido em quatro etapas sequenciais. Primeiro, foi realizado o envio do convite por e-mail institucional e/ou *WhatsApp*, contendo a apresentação da pesquisa e o link de acesso. Em seguida, o participante

realizou a leitura e o aceite do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), página inicial do formulário e uma condição obrigatória para prosseguir. A terceira etapa consistiu no preenchimento do questionário. Ao finalizar, o participante recebeu uma mensagem automática de agradecimento.

### 3.5 PROCEDIMENTOS DE ORGANIZAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS

#### 3.5.1 Apresentação geral da análise

A compreensão dessas percepções foi orientada pelos princípios do pensamento sistêmico, permitindo identificar relações circulares, nós críticos, potenciais de articulação e conflitos latentes entre os elementos do sistema turístico. Como afirmam Oliveira e Del Rio (1999, p. 3), a percepção individual e coletiva resulta de um processo cognitivo profundo, no qual a mente humana interpreta o ambiente em que está inserida, sendo capaz de atribuir significados que ultrapassam a mera observação objetiva. Dessa forma, captar como esses diferentes atores compreendem o turismo e sua gestão na capital sergipana é essencial para propor uma ferramenta que dialogue com a realidade e contribua para sua transformação.

Com base nas respostas obtidas, foi possível delinear os parâmetros do produto tecnológico da pesquisa, refinando a proposta de estruturação do Observatório do Turismo de Aracaju. A triangulação entre os dados obtidos nos questionários e na pesquisa bibliográfica permitiu consolidar um diagnóstico orientado por evidências e articulado às demandas reais dos agentes envolvidos no turismo local. Em suma, este processo de escuta ativa e análise participativa reforça o caráter sistêmico da abordagem adotada e assegura a construção de um instrumento legítimo, aplicável e transformador.

#### 3.5.2 Estratégia de análise dos questionários

O tratamento e a análise dos dados coletados na presente pesquisa seguiram uma abordagem integrada, em consonância com os princípios do método sistêmico, o qual valoriza a interdependência entre os elementos do sistema e a complexidade das relações que o constituem. Inicialmente, os dados obtidos por meio dos questionários semiestruturados aplicados foram organizados em planilhas, categorizados conforme os temas centrais investigados e, em seguida, analisados por meio de técnicas de análise de conteúdo.

Esse procedimento permitiu identificar padrões, recorrências, contradições e singularidades nas respostas, oferecendo uma visão abrangente das percepções, necessidades e expectativas dos sujeitos da pesquisa quanto ao turismo em Aracaju e à proposta de criação do observatório. A partir dessa perspectiva, os dados analisados deixaram de ser meros insumos e tornaram-se ferramentas essenciais para subsidiar a construção de conhecimento aplicado e a formulação de soluções reais, como o Observatório do Turismo de Aracaju.

Para interpretar os dados obtidos, foi utilizada a técnica de análise de conteúdo proposta por Bardin (2011), reconhecida pela capacidade de identificar significados explícitos e implícitos em registros escritos. A escolha desta técnica justifica-se por sua flexibilidade, uma vez que permite trabalhar de forma sistemática com dados qualitativos coletados em diferentes contextos e perfis de participantes. Além disso, a análise de conteúdo possibilita estabelecer conexões entre as respostas, os objetivos da pesquisa e o referencial teórico, assegurando um exame aprofundado das percepções sobre a criação do Observatório de Turismo de Aracaju.

Assim, a aplicação da análise de conteúdo seguiu as três etapas cronológicas propostas por Bardin (2011). A primeira, a pré-análise, consistiu na leitura flutuante do conjunto de respostas e documentos, organizando o material e formulando as primeiras impressões. A segunda, de exploração do material, envolveu a codificação das respostas e dos trechos dos documentos em unidades de registro, que serão classificadas e agrupadas em categorias temáticas. Por fim, na etapa de tratamento dos resultados, inferência e interpretação, os dados categorizados foram analisados criticamente, interpretados e confrontados com o referencial teórico sobre observatórios de turismo, permitindo extrair conclusões relevantes para a pesquisa.

Dessa maneira, as categorias de análise foram estabelecidas *a priori*, com base nos objetivos específicos da pesquisa, ou seja, três categorias principais orientaram a análise: (i) desafios para a gestão do turismo em Aracaju; (ii) indicadores considerados relevantes para o monitoramento turístico; e (iii) potencialidades de um observatório como instrumento de apoio à tomada de decisão.

### 3.6 ASPECTOS ÉTICOS

Essa pesquisa foi conduzida em compatibilidade com os princípios éticos estabelecidos pelas Resoluções nº 466/2012 e nº 510/2016 do Conselho Nacional de Saúde para garantir a integridade, a autonomia e os direitos dos participantes no estudo. Mesmo diante de instrumentos de coleta que não envolvam riscos significativos ou diretos, foram adotadas

medidas preventivas para assegurar o conforto, a privacidade e a proteção dos participantes ao longo de todo o processo de coleta, análise e interpretação dos dados (Brasil, 2012; 2016).

Por essa razão, as respostas aos questionários foram armazenadas com responsabilidade e segurança, sob a guarda do pesquisador, nos termos do art. 28, inciso IV, da Resolução nº 510/2016, permanecerão arquivadas por um período de cinco anos, assegurado o sigilo e a confidencialidade dos dados pessoais.

## 4 RESULTADOS DA PESQUISA E APRESENTAÇÃO DO PRODUTO

### 4.1 PERFIL DOS PARTICIPANTES – ATORES DO TURISMO DE ARACAJU

A amostra deste estudo reuniu 12 participantes, distribuídos entre segmentos estratégicos para a discussão do turismo em Aracaju: docentes e pesquisadores (10 / 83,3%), representantes de sindicatos (1 / 8,3%) e profissionais de campo do turismo (1 / 8,3%). Em termos sociodemográficos, a amostra apresentou um perfil perfeitamente equilibrado em relação ao gênero, com 6 participantes do gênero masculino (50%) e 6 do gênero feminino (50%), e uma prevalência da faixa etária de 51 a 60 anos (50% do total).

No que tange ao capital técnico, destaca-se que 83,3% dos participantes (10 de 12) possuem mais de 10 anos de experiência no setor, e a totalidade da amostra ocupa funções diretamente relacionadas à docência, pesquisa, representação setorial ou operação turística. Esse perfil confere amplitude e profundidade às percepções captadas, combinando de forma estratégica a perspectiva da base acadêmica, da representação classista e da prática operacional, conforme detalhado a seguir.

O grupo majoritário da amostra (10 / 83,3%) é composto por docentes e pesquisadores. Este segmento possui alta senioridade, com 90% de seus membros atuando há mais de uma década no setor. A prevalência deste grupo na pesquisa é estratégica, pois são os atores que trazem o rigor teórico-metodológico essencial para a estruturação de indicadores, a validação de metodologias e a análise crítica dos dados, fundamentando a proposta do Observatório em bases científicas sólidas.

Os demais participantes — o representante de sindicato (1 / 8,3%) e o profissional de campo (1 / 8,3%) — concentram os aportes representativos e operacionais. O representante do Sindetur-SE, com mais de 20 anos de experiência, assegura a voz coletiva e as demandas do mercado e dos empresários. O Guia de Turismo, por sua vez, ancora a discussão em evidências do cotidiano da atividade turística, trazendo a perspectiva da "linha de frente", em contato direto com o visitante. Juntos, esses perfis garantem que as diretrizes do Observatório dialoguem com a realidade prática e as necessidades do trade.

Em conjunto, o perfil dos participantes de Aracaju sinaliza um painel plural e altamente qualificado, articulando o conhecimento acadêmico aprofundado com a experiência de mercado e a visão operacional do turismo. A composição da amostra é coerente com o objetivo do estudo e assegura que os resultados subsequentes reflitam demandas informacionais reais, factibilidade institucional e aderência prática às rotinas do setor em Aracaju.

## 4.2 PERFIL DOS PARTICIPANTES – GESTORES DE OBSERVATÓRIOS MUNICIPAIS BRASILEIROS

Para a etapa de benchmarking e levantamento de boas práticas, a pesquisa contou com a participação de 4 gestores de observatórios de turismo de diferentes municípios brasileiros (Blumenau/SC, Ilhabela/SP e Fortaleza/CE). A análise do perfil deste grupo revela um padrão institucional claro: 100% dos observatórios pesquisados são vinculados diretamente a Prefeituras, operando majoritariamente sob a coordenação das secretarias de turismo. A estrutura das equipes mostrou-se variada, com 50% dos observatórios contando com equipes de 4 a 5 pessoas, 25% com 2 a 3 pessoas e 25% operando com apenas um profissional. O financiamento provém majoritariamente do orçamento direto da prefeitura (75% dos casos).

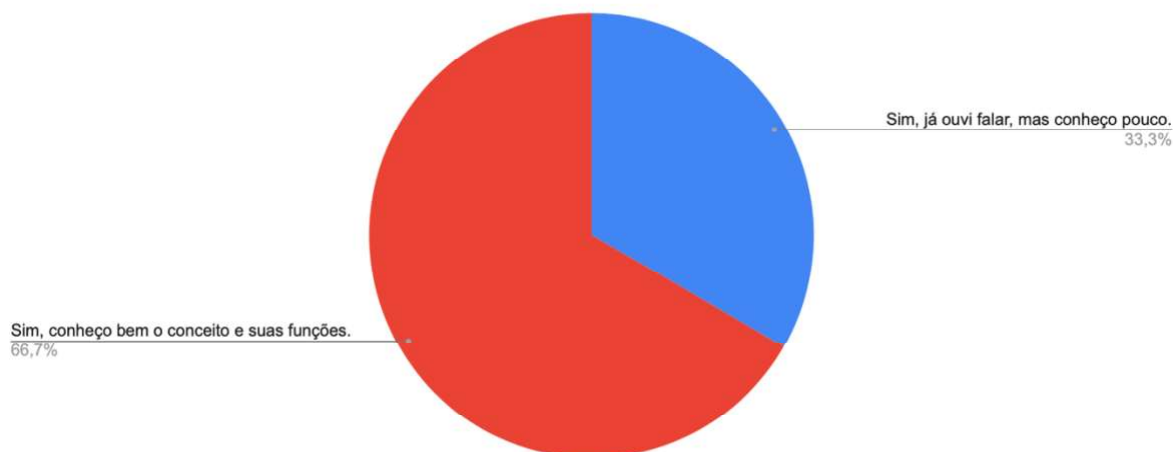
O perfil dos gestores é exclusivamente masculino, com idades concentradas nas faixas de 31 a 40 anos (50%) e 41 a 50 anos (50%). A formação acadêmica é multidisciplinar, incluindo Turismo/Hotelaria (50%), Geografia/Ciências Sociais (25%) e Economia/Estatística (25%). A experiência no setor turístico também se mostrou bem distribuída, com representação em todas as faixas (de menos de 5 anos a mais de 20 anos), indicando um painel com diferentes níveis de senioridade. O conhecimento prático deste grupo sobre os desafios de implementação, modelos de sustentabilidade e ferramentas tecnológicas eficazes foi fundamental para fundamentar as recomendações e diretrizes do plano de implementação proposto para Aracaju.

## 4.3 DIAGNÓSTICO DO TURISMO EM ARACAJU

A análise dos dados coletados junto aos 12 participantes estratégicos do turismo em Aracaju permite traçar um diagnóstico preciso sobre a familiaridade com o tema dos observatórios, a avaliação da gestão atual e os principais desafios que justificam a implementação de um Observatório de turismo. Os resultados confirmam a necessidade de uma estrutura dedicada à inteligência de dados e ao fortalecimento da governança no destino.

O primeiro ponto investigado foi o nível de familiaridade dos respondentes com o conceito de observatório. Os resultados indicam que 100% dos participantes já tiveram algum contato com o tema, demonstrando que a ideia de monitoramento de dados não é estranha ao setor. Desse total, a maioria (66,7%) afirmou conhecer bem o conceito e suas funções, enquanto 33,3% já ouviu falar, mas conhece pouco (Gráfico 1).

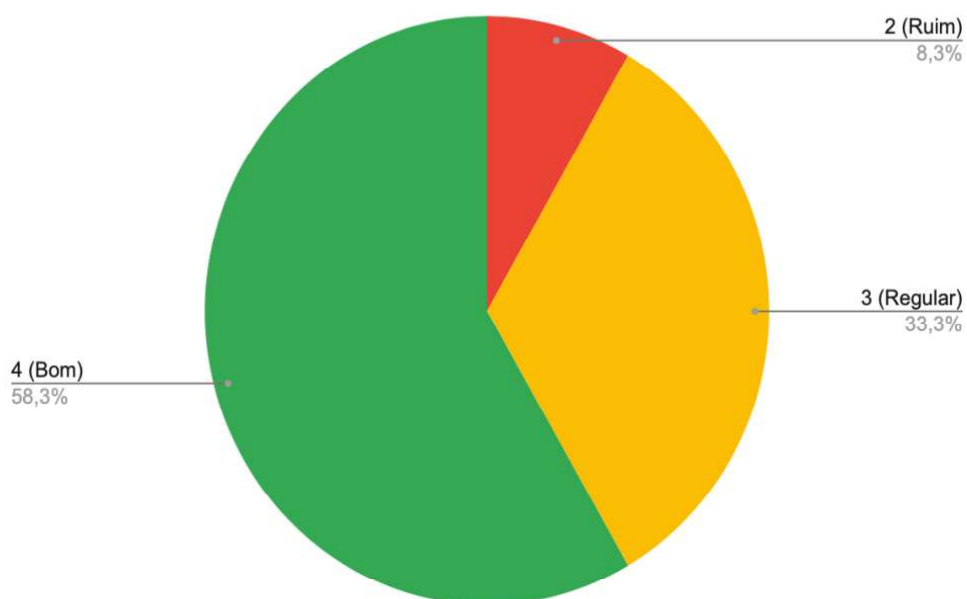
**Gráfico 1** – Grau de conhecimento sobre Observatórios de Turismo (n=12).



Fonte: Autoria própria (2025).

Quando questionados sobre o cenário atual de gestão e planejamento do turismo na capital, a percepção dos participantes concentrou-se majoritariamente entre as avaliações "Regular" e "Bom". Conforme o Gráfico 2, a maioria (58,3%) avalia a gestão como "Boa", seguida por 33,3% que a consideram "Regular" e apenas 8,3% que a classificam como "Ruim". É notável que nenhum participante avaliou a gestão como "Muito Boa" ou "Muito Ruim". Essa percepção revela um cenário de aprovação moderada, sugerindo que, embora existam ações positivas, há um espaço significativo para aprimoramento e para a busca de uma gestão de excelência, reforçando a necessidade de instrumentos que qualifiquem o planejamento.

**Gráfico 2** – Avaliação do cenário de gestão e planejamento do turismo em Aracaju.



Fonte: Autoria própria (2025).

Para aprofundar o diagnóstico, foi solicitado que os participantes apontassem os principais desafios para o desenvolvimento do turismo em Aracaju. Os resultados, compilados no Quadro 2, indicam de forma clara as barreiras estruturais percebidas pelo setor.

**Quadro 3 - Principais desafios para o desenvolvimento do turismo em Aracaju.**

| Desafio citado                                              | Frequência | %    |
|-------------------------------------------------------------|------------|------|
| Falta de dados e informações confiáveis para o planejamento | 8          | 33,3 |
| Baixa integração entre o poder público e o setor privado    | 7          | 29,2 |
| Problemas de infraestrutura e serviços turísticos           | 3          | 12,5 |
| Marketing e promoção do destino insuficientes               | 3          | 12,5 |
| Mão de obra pouco qualificada                               | 3          | 12,5 |

Fonte: Autoria própria (2025).

O levantamento revela que os principais entraves estão associados à ausência de dados confiáveis para o planejamento (33,3%) e à baixa integração entre o poder público e o setor privado (29,2%). Somados, esses dois pontos representam mais de 60% das preocupações dos respondentes e reforçam diagnósticos já presentes na literatura sobre governança turística no Brasil, em que a carência de informações e a fragilidade da articulação institucional figuram como barreiras estruturais. Além disso, questões relacionadas ao marketing, à infraestrutura e à qualificação da mão de obra, cada uma com 12,5% das menções, também foram recorrentes, indicando que os desafios locais envolvem tanto aspectos de gestão quanto de competitividade do destino.

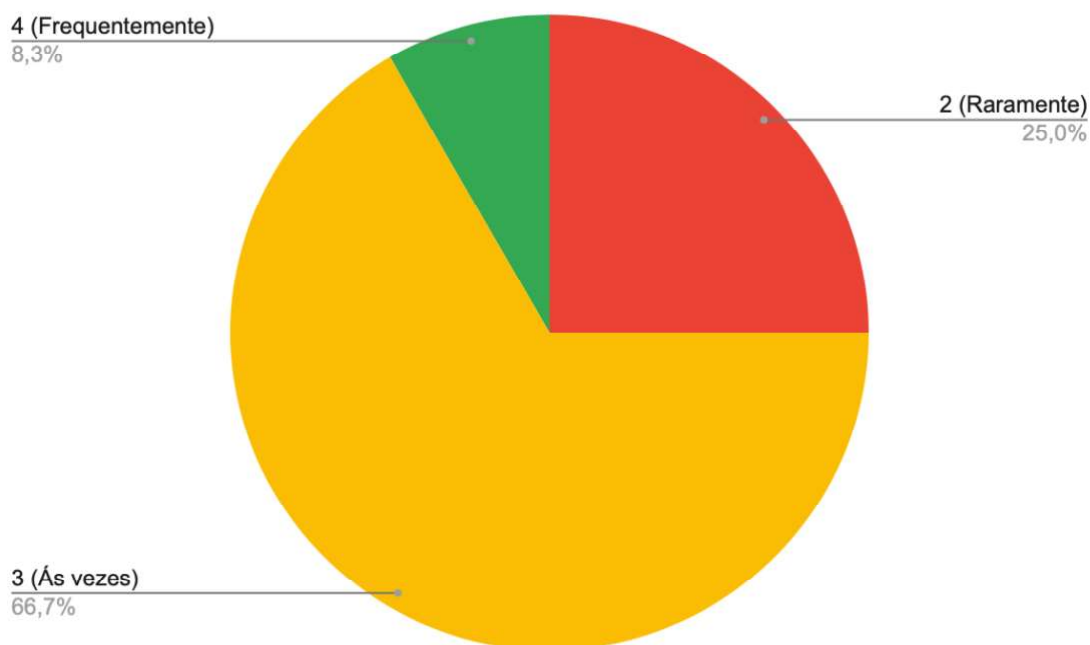
Em síntese, o diagnóstico obtido a partir das percepções dos atores locais confirma que, embora a gestão do turismo em Aracaju seja vista de forma moderadamente positiva, ela carece de bases informacionais consistentes e de uma maior integração entre os diferentes segmentos do setor. Os desafios mais apontados não são conjunturais, mas estruturais, e estão diretamente ligados à ausência de mecanismos de inteligência e governança. Nesse sentido, a criação de um Observatório de Turismo se apresenta como uma resposta estratégica e direta a esses entraves, alinhando-se à literatura que defende a centralidade dos dados e da governança colaborativa no desenvolvimento sustentável e competitivo dos destinos turísticos.

#### 4.4 USO DE DADOS NA GESTÃO: UM CENÁRIO DE FRAGILIDADE INFORMACIONAL

Para aprofundar o diagnóstico, a pesquisa investigou a percepção dos atores locais sobre a utilização de dados no processo decisório do turismo em Aracaju. Os resultados revelam um cenário de fragilidade, onde a cultura de gestão baseada em evidências ainda não está consolidada, justificando a necessidade de uma estrutura dedicada à inteligência de mercado.

A análise revelou que a maior parte dos participantes (66,7%) considera que as decisões estratégicas sobre o turismo em Aracaju são apenas "às vezes" orientadas por dados, enquanto 25% acreditam que isso ocorre "raramente". Apenas um respondente (8,3%) indicou que as decisões são "frequentemente" baseadas em evidências, e nenhum considerou que isso ocorra "sempre" (Gráfico 3). Esse resultado quantitativo confirma a percepção de que a tomada de decisão no setor ainda é predominantemente empírica ou reativa.

**Gráfico 3** – Percepção sobre o uso de dados e evidências nas decisões estratégicas do turismo em Aracaju.



Fonte: Autoria própria (2025).

As justificativas qualitativas apresentadas para essa percepção reforçam o diagnóstico. Destacam-se falas que apontam para uma ausência de cultura de planejamento, como: "Não é

*comum o poder público fazer planejamento"* (P1). Outros participantes foram diretos sobre a raiz do problema, afirmando que a prática decisória é empírica devido à *"inexistência de realização de pesquisas sistemáticas e dados confiáveis"* (P2) e ao fato de que, *"se não há um banco de dados e informações, não tem como tomar boas decisões"* (P3). Essas falas evidenciam não apenas uma limitação técnica, mas também cultural e institucional no uso de informações para o planejamento do turismo.

Quando questionados sobre a existência de coleta sistemática de dados em suas próprias organizações, os resultados expõem a fragilidade do ecossistema informacional. Apenas um participante (8,3%) confirmou a prática, enquanto 25% afirmaram não realizá-la e a grande maioria (66,7%) indicou que a pergunta "não se aplica" à sua atuação, o que é esperado do perfil predominantemente acadêmico da amostra.

Ainda mais revelador é o destino dos dados quando coletados. A análise das respostas (Quadro 3) mostra que o uso da informação para fins estratégicos é mínimo.

**Quadro 4** - Formas de utilização dos dados sobre turismo (quando existentes).

| Forma de Uso Mencionada              | Frequência |
|--------------------------------------|------------|
| Para Pesquisa / Fins Acadêmicos      | 1          |
| Para Tomada de Decisões Estratégicas | 0          |
| Para Planejamento de Marketing       | 0          |
| São Pouco ou Nunca Utilizados        | 5          |

Fonte: Autoria própria (2025).

O uso mais citado para os dados foi para fins de "Pesquisa" acadêmica, enquanto a percepção de que as informações "são pouco ou nunca utilizadas" para a gestão foi a mais recorrente. Nenhuma menção foi feita ao uso direto para planejamento de marketing ou tomada de decisões estratégicas no âmbito da gestão do destino, o que evidencia uma desconexão crítica: a coleta de dados, quando ocorre em algum nível, raramente se traduz em inteligência aplicada para o setor.

Em síntese, os achados desta seção apontam para um ciclo informacional fragmentado no turismo de Aracaju: a produção de dados não é sistemática e, mesmo nos casos pontuais em que ocorre, raramente é convertida em inteligência aplicável para a gestão. Esse cenário reforça

de maneira contundente a relevância de um Observatório de Turismo, não apenas como um coletor de dados, mas como uma entidade articuladora, capaz de transformar informações em conhecimento e garantir que este chegue aos tomadores de decisão, preenchendo as lacunas identificadas e oferecendo suporte concreto à governança do setor.

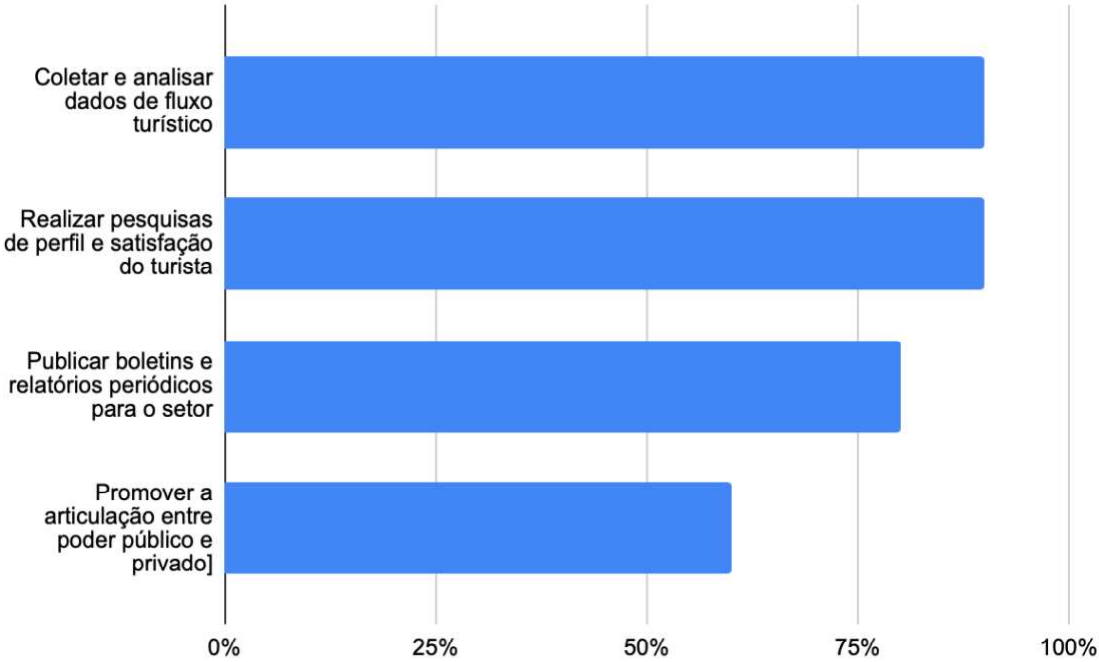
#### 4.5 EXPECTATIVAS SOBRE O OBSERVATÓRIO: FUNÇÕES E PRIORIDADES

A pesquisa investigou as expectativas dos atores locais em relação às futuras funções e prioridades do Observatório do Turismo de Aracaju. Os resultados demonstram um alto grau de alinhamento entre as necessidades do setor e os objetivos propostos neste guia, reforçando a pertinência do produto.

Quando questionados sobre as potenciais funções do observatório, os participantes demonstraram um elevado grau de concordância com as atividades propostas, especialmente as de natureza técnica e informacional. Conforme o Gráfico 4, as funções de "Coletar e analisar dados de fluxo turístico" e "Realizar pesquisas de perfil e satisfação do visitante" obtiveram 90% de concordância (somando "Concordo Totalmente" e "Concordo"). A função de "Publicar boletins e relatórios periódicos" também foi amplamente validada, com 80% de concordância.

A função de "Promover a articulação entre poder público e privado", embora com 60% de concordância, revelou uma visão mais dividida, com 40% dos respondentes optando por "Nem concordo, nem discordo". Isso sugere que, embora o papel de articulador seja visto como positivo, há uma expectativa prioritária de que o observatório se concentre primeiro em sua função técnica de gerar dados. Esse resultado evidencia que os participantes entendem o Observatório não apenas como um instrumento técnico, mas também como um potencial espaço de mediação para a governança colaborativa.

**Gráfico 4** – Grau de Concordância com as Potenciais Funções do Observatório (n=12).  
(Nota: O gráfico representa a soma das respostas "Concordo Totalmente" e "Concordo")



Fonte: Autoria própria (2025).

Para aprofundar a compreensão das demandas, os participantes indicaram quais tipos de informação consideram prioritários. Os resultados (Quadro 4) mostram uma forte inclinação para dados de mercado e econômicos, mas também uma preocupação com aspectos sociais e de infraestrutura.

**Quadro 5 - Informações Prioritárias para o OBSERVAJU.**

| Informação Prioritária                             | Frequência de Menções | % do Total de Menções |
|----------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| Dados Econômicos (impacto, gasto médio)            | 9                     | 28,1%                 |
| Dados de Perfil do Visitante (origem, motivação)   | 9                     | 28,1%                 |
| Dados sobre o Mercado de Trabalho                  | 5                     | 15,6%                 |
| Inventário da Oferta Turística (hotéis, atrativos) | 5                     | 15,6%                 |

|                                              |    |       |
|----------------------------------------------|----|-------|
| Dados sobre a Satisfação da Comunidade Local | 4  | 12,5% |
| Total de Menções                             | 32 | 100%  |

Fonte: Autoria própria (2025).

Os tipos de informações mais priorizados pelos respondentes foram os Dados Econômicos e o Perfil do Visitante, ambos com 28,1% das menções. Isso indica uma necessidade urgente do setor por inteligência de mercado para compreender o retorno financeiro da atividade e quem é o turista que visita Aracaju. Em seguida, surgem as demandas por informações sobre o Mercado de Trabalho e pelo Inventário da Oferta Turística (ambos com 15,6%). Por fim, a menção à Satisfação da Comunidade Local (12,5%) evidencia uma crescente preocupação em alinhar o desenvolvimento turístico à percepção e ao bem-estar dos moradores.

As sugestões abertas reforçaram a expectativa de que o Observatório seja uma ferramenta ativa e estratégica. Destacou-se a necessidade de um planejamento de longo prazo que garanta a continuidade do projeto para além das gestões políticas, como na fala de um participante que sugere: *"Estabelecer planejamento para curto, médio e longo prazo, [...] que mesmo com a mudança não se perca a memória e se despreze a história"* (P8). Outro ponto recorrente foi a importância das parcerias, da formação de uma equipe qualificada e da divulgação ampla dos dados: *"Sugiro parcerias estratégicas com instituições de ensino, órgãos públicos e privados [...] bem como a criação de um web site para maior acessibilidade"* (P5). Por fim, as sugestões também apontaram para a necessidade de usar os dados para qualificar a promoção do destino, respondendo à pergunta: *"O que tem lá, além de praias?"* (P1).

As expectativas dos participantes apontam claramente para um Observatório que vá além da simples coleta de dados, assumindo um papel de plataforma de inteligência territorial voltada ao diálogo, à transparência e ao suporte efetivo da tomada de decisão. A alta concordância com as funções técnicas, somada à demanda por informações multidimensionais (econômicas, de mercado e sociais) e às sugestões de governança e planejamento, demonstram um amadurecimento do setor. Esse alinhamento entre as expectativas locais e a literatura especializada reforça a pertinência do guia proposto como produto desta pesquisa, pois sua estrutura busca responder diretamente a essas demandas.

#### 4.6 EXPERIÊNCIAS DE OUTROS OBSERVATÓRIOS

A proposição de um observatório para Aracaju não se baseia apenas em um vácuo teórico, mas sim na análise de experiências concretas que demonstram a viabilidade e o impacto de tais estruturas. O estudo de casos nacionais e internacionais, somado às percepções de gestores atuantes, oferece um acervo de boas práticas e lições aprendidas que fundamentam o modelo proposto neste guia.

No cenário nacional, destacam-se observatórios de turismo já consolidados, que demonstram a diversidade de arranjos institucionais possíveis. O Observatório de Turismo e Eventos de São Paulo (OTE), operado pela SPTuris, especializou-se na análise de grandes eventos e no monitoramento do fluxo de visitantes, sendo uma referência no uso de painéis digitais e na forte integração com a gestão municipal. O Observatório do Turismo da Bahia, por sua vez, representa uma experiência relevante de vínculo com o poder público estadual, monitorando um conjunto de indicadores estratégicos como fluxo de visitantes, receita e ocupação hoteleira. Uma boa prática do caso baiano é a articulação constante com o trade turístico na definição das pesquisas e a ampla socialização dos resultados, demonstrando a importância do envolvimento dos *stakeholders*.

Outro caso relevante é o do Distrito Federal (OTDF), coordenado pela Universidade de Brasília (UnB), que se destaca pela gestão compartilhada entre poder público, academia e setor produtivo. Uma outra experiência de destaque, com um modelo de governança distinto, é a do Observatório de Turismo da Universidade do Estado do Amazonas (UEA). A experiência do Amazonas, detalhada por Batista et al. (2022), ilustra um arranjo institucional em rede, no qual uma universidade assume a coordenação, garantindo estabilidade e imparcialidade ao processo, e formaliza parcerias com múltiplos atores governamentais e do setor privado. Este caso demonstra como um observatório pode funcionar como um núcleo catalisador para a formação de um Sistema de Informação Turística local, superando a fragmentação dos dados.

É importante mencionar que todas essas experiências são articuladas pela Rede Brasileira de Observatórios de Turismo (RBOT), que, conforme seu manual metodológico, tem o papel de fomentar a troca de conhecimentos e a padronização de indicadores em todo o país.

Em nível internacional, a Rede Internacional de Observatórios de Turismo Sustentável (INSTO), da Organização Mundial do Turismo (UNWTO), é a principal referência, reunindo observatórios comprometidos com o monitoramento dos impactos econômicos, ambientais e sociais do turismo. Casos como o de Menorca (Espanha), com foco em indicadores ambientais, e o de Lombok (Indonésia), centrado na participação da comunidade, evidenciam uma tendência global de monitoramento da sustentabilidade. A experiência da Toscana (Itália), por sua vez, mostra o potencial da colaboração em rede em nível subnacional para a geração de

dados comparáveis. Em suma, a literatura aponta para boas práticas comuns, como a importância da parceria entre os setores, o foco na sustentabilidade, a disseminação do conhecimento e a adaptação ao contexto local.

Por sua vez, a pesquisa de campo realizada nesta dissertação buscou capturar a visão prática de quem está na linha de frente da gestão de observatórios no Brasil. Quando questionados sobre o conselho mais importante para um município como Aracaju, as respostas dos gestores convergiram para quatro lições fundamentais:

1. Começar de forma pragmática: A recomendação mais forte foi a de iniciar o trabalho com os recursos disponíveis, sem esperar por uma estrutura ideal. Como resumiu um dos gestores, "comece com o que vocês têm" e lembre-se que "mais vale algum dado do que nenhum dado".
2. Focar na equipe: A importância de uma equipe qualificada, multidisciplinar e, preferencialmente, composta por servidores de carreira para garantir a continuidade, foi um ponto central. O conselho foi o de "constituir uma equipe que tenha interesse contínuo no aprendizado e na busca de informação".
3. Integrar-se à Rede Nacional: A adesão à RBOT foi citada como um passo indispensável para quem está começando, pois a rede funciona como "uma escola para quem está iniciando", oferecendo suporte metodológico e troca de experiências.
4. Ter persistência e gerenciar expectativas: Os gestores alertaram que o reconhecimento e o uso efetivo dos dados pela gestão pública podem não ser imediatos. É preciso persistência, pois "com o tempo os gestores se dão conta de que os dados gerados dão segurança e valorizam o trabalho desenvolvido por eles".

O quadro a seguir sintetiza as principais características e aprendizados das experiências analisadas.

**Quadro 6 – Análise Comparativa de Experiências de Observatórios.**

| Observatório / Rede  | Local / Abrangência      | Principais Características                                                            | Aprendizados para Aracaju                                                                                     |
|----------------------|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>OTE São Paulo</b> | Municipal (São Paulo/SP) | Gestão pública direta (SPTuris), foco em eventos e uso intensivo de painéis digitais. | Modelo de dashboards e relatórios para comunicação eficaz. Importância do alinhamento com a agenda da cidade. |

|                                  |                                            |                                                                                                                                         |                                                                                                                                           |
|----------------------------------|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>OT Bahia</b>                  | Estadual (Bahia/BA)                        | Vínculo com governo estadual, consulta ao trade turístico e ampla disseminação de resultados.                                           | Importância da articulação com a SETUR/SE e o COMTUR para definir pesquisas e socializar dados.                                           |
| <b>OT Amazonas (UEA)</b>         | Estadual (Amazonas/AM)                     | Coordenação universitária (UEA), arranjo em rede com múltiplos parceiros e formalizado como órgão da universidade.                      | Modelo de governança neutra e estável, desvinculada de ciclos políticos. Importância dos Termos de Cooperação Técnica.                    |
| <b>Rede INSTO (UNWTO)</b>        | Global                                     | Foco obrigatório no monitoramento de indicadores de sustentabilidade (econômicos, sociais e ambientais).                                | Necessidade de incluir indicadores de sustentabilidade no plano de Aracaju desde o início, alinhando-se a padrões globais.                |
| <b>Observatórios da Pesquisa</b> | Municipais (Blumenau, Ilhabela, Fortaleza) | Modelos de gestão pública, com equipes enxutas e financiamento via orçamento municipal. Foco em resolver problemas práticos do destino. | Prova da viabilidade de um modelo com coordenação da SETUR Aracaju. Importância de gerar resultados práticos e de ter uma equipe estável. |

Fonte: Autoria própria (2025).

As experiências analisadas, tanto na literatura quanto na pesquisa de campo, revelam que a eficácia de um Observatório de Turismo depende da articulação entre governo, academia e sociedade civil, e do compromisso com a transparência. Nesse sentido, o caso de Aracaju pode se beneficiar tanto da lógica de integração observada na Bahia, no Distrito Federal e no Amazonas, quanto das práticas internacionais de sustentabilidade da rede INSTO. As lições aprendidas com os gestores brasileiros ancoram a proposta em um realismo prático, recomendando um início gradual e a valorização da equipe. Assim, o produto proposto neste estudo se ancora em modelos reconhecidos, mas busca responder às especificidades locais, com um plano de implementação pragmático e sustentável.

#### 4.7 APRESENTAÇÃO DO GUIA DO OBSERVATÓRIO DE TURISMO DE ARACAJU

O produto tecnológico resultante desta pesquisa consiste em um Guia de Implementação do Observatório do Turismo de Aracaju (Apêndice E), consolidando-se como um documento

técnico-científico de apoio à gestão pública, com recomendações que podem ser diretamente aproveitadas pela Secretaria Municipal do Turismo (SETUR) e seus parceiros. Este guia não tem como objetivo executar ou validar o observatório durante o período da pesquisa, mas sim oferecer um roteiro estruturado, com diretrizes práticas e viáveis para sua futura implementação.

A construção deste guia foi fundamentada em um tripé metodológico que garante sua relevância e aplicabilidade. O primeiro eixo consistiu em uma revisão teórica e na análise de boas práticas nacionais e internacionais, que permitiu mapear os modelos de governança e os indicadores mais eficazes. O segundo eixo foi a escuta qualificada dos atores locais e de especialistas, cujas percepções, coletadas via questionários, foram essenciais para diagnosticar as lacunas, mapear as demandas informacionais prioritárias e adaptar a proposta à realidade de Aracaju. Por fim, o terceiro eixo foi a sistematização deste conhecimento em um formato de guia técnico, que detalha desde a estrutura de governança e a equipe mínima até as ferramentas digitais necessárias.

Para garantir sua funcionalidade, o guia foi estruturado em seções que detalham o modelo de governança, os indicadores prioritários, as ferramentas tecnológicas e, de forma central, um Plano de Ação e Cronograma. Este plano detalha as fases de implementação (Planejamento e Articulação, Estruturação e Coleta de Dados, Produção e Disseminação), cada uma com ações, responsáveis e um cronograma sugerido, oferecendo um caminho claro para a operacionalização do projeto.

É fundamental ressaltar que o tratamento dos dados da pesquisa no produto final respeita integralmente o anonimato e a confidencialidade prometidos no TCLE. Todas as recomendações foram baseadas na síntese agregada e anônima das respostas, sem qualquer possibilidade de identificação dos respondentes. Ao término da pesquisa, este Guia de Implementação será entregue formalmente em formato .pdf, constituindo-se como produto inovador e aplicável, transferível para a gestão municipal e seus parceiros institucionais.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo desta dissertação foi analisar os elementos institucionais, informacionais e de governança necessários para a estruturação de um observatório de turismo em Aracaju, com foco na definição de indicadores customizados e diretrizes que fortaleçam a gestão pública baseada em evidências. A pesquisa cumpriu plenamente esse propósito ao integrar uma aprofundada revisão teórica, a análise comparativa de boas práticas e o levantamento de percepções junto a gestores públicos, representantes do trade, acadêmicos e especialistas. O resultado deste processo é um diagnóstico abrangente que fundamenta a principal contribuição deste trabalho: uma proposta aplicável e contextualizada para o destino.

Para alcançar o objetivo geral, foram percorridos cinco objetivos específicos, cada um correspondendo a uma etapa fundamental da investigação. Primeiramente, o estudo explorou a literatura nacional e internacional sobre observatórios de turismo, destacando seus diferentes modelos de governança, metodologias e formas de articulação institucional. Essa revisão, amparada por autores como Bregolin, Perinotto, Theorga e pelas diretrizes da UNWTO (2019), forneceu a base conceitual necessária para sustentar a proposta aqui desenvolvida.

Em seguida, foram mapeadas boas práticas nacionais e internacionais, incluindo experiências de observatórios no Brasil — como os de São Paulo, Bahia e Amazonas — e referências vinculadas à rede INSTO da OMT. A análise desses casos evidenciou a importância da integração entre academia e governo, da participação de múltiplos atores e da transparência na difusão das informações. Esses aprendizados forneceram parâmetros concretos para a adaptação de metodologias e arranjos institucionais à realidade de Aracaju.

O diagnóstico do cenário turístico de Aracaju, realizado a partir da coleta e análise das percepções dos participantes da pesquisa, revelou um quadro marcado pela baixa utilização de dados no processo decisório e pela fragilidade da integração entre poder público e setor privado. Ao mesmo tempo, o levantamento identificou demandas claras por indicadores como perfil do visitante, impacto econômico e satisfação da comunidade, confirmando a pertinência da criação de um observatório que responda diretamente a essas lacunas informacionais.

A partir dessas demandas e do diálogo com a literatura, foi possível definir um conjunto de indicadores customizados, contemplando as dimensões econômica, mercadológica e de gestão para o turismo em Aracaju. Esses indicadores, detalhados no produto tecnológico, foram concebidos para apoiar o planejamento estratégico e fornecer insumos para a formulação de políticas públicas orientadas por evidências, alinhando-se a padrões de redes como a RBOT e a INSTO.

Finalmente, o trabalho propôs diretrizes de implementação do Observatório do Turismo de Aracaju, considerando aspectos de governança colaborativa, sustentabilidade institucional e tecnológica, e participação dos atores. Esse esforço culminou no produto tecnológico desenvolvido — o Guia de Implementação do Observatório do Turismo de Aracaju — que traduz as análises da dissertação em recomendações práticas e aplicáveis.

O produto tecnológico gerado por esta pesquisa consiste, portanto, em um Guia de Implementação, apresentado em anexo. Diferente de um plano preliminar, o guia oferece diretrizes detalhadas para orientar gestores públicos e parceiros institucionais quanto à criação e manutenção de um observatório local. Nele, encontram-se propostas de indicadores, um plano de ação com fases, sugestões de parcerias estratégicas e estratégias de sustentabilidade, transformando os achados da pesquisa e as percepções coletadas em um roteiro aplicado e transferível para a gestão municipal.

Em síntese, esta dissertação contribuiu para o avanço do debate acadêmico em frentes como a governança turística, a inteligência de dados e, de forma particular, a estruturação de observatórios de turismo, temas ainda pouco explorados no estado de Sergipe. Para além do campo teórico, o trabalho gerou um instrumento de significativa contribuição social: o Guia de Implementação, que pode apoiar diretamente a formulação de políticas públicas, melhorar a competitividade do destino e aumentar a transparência na gestão do turismo em Aracaju. Reconhece-se como limitação o fato de a pesquisa se concentrar na proposição, e não na execução do observatório, cuja efetivação dependerá da decisão e da capacidade institucional da gestão municipal.

É importante reforçar que, a inquietação que motivou esta pesquisa, nasceu da constatação, a partir de uma visita ao Observatório de Turismo da Bahia, do potencial de tal ferramenta e da lacuna existente em Sergipe e mais especificamente no principal destino do estado, a capital Aracaju. O objetivo, desde então, foi mover o tema do campo dos debates recorrentes para o da prática, transformando a ideia em uma possibilidade real e tangível. Embora a fase de pesquisa desta dissertação se encerre, o pesquisador manifesta seu interesse e compromisso em continuar acompanhando e colaborando com o processo de implementação do observatório mesmo após a finalização deste trabalho, buscando auxiliar na transição deste plano para a realidade. Assim, reafirma-se a convicção de que o Observatório do Turismo de Aracaju pode se consolidar como um instrumento de inteligência territorial, conectando de forma virtuosa a ciência, a gestão e a sociedade.

## REFERÊNCIAS

- ALBUQUERQUE, T. V.; SOARES, R.; MENDES FILHO, L. **Turismo e big data: um olhar para o sítio à luz das teorias de destinos turísticos inteligentes**. 2022.
- ANDRADE, A. L. **Pensamento sistêmico**. São Paulo: Humanis.me, 2014.
- ANGULO MARCIAL, N. ¿Qué son los observatorios y cuáles son sus funciones? **Innovación Educativa**, v. 9, n. 47, p. 77-89, 2009.
- ARACAJU. **Aracaju em dados 2020**. Disponível em: [https://transparencia.aracaju.se.gov.br/prefeitura/wpcontent/uploads/documentos\\_diversos/aracaju\\_em\\_dados/Aracaju\\_Dados\\_2020.pdf](https://transparencia.aracaju.se.gov.br/prefeitura/wpcontent/uploads/documentos_diversos/aracaju_em_dados/Aracaju_Dados_2020.pdf).
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.
- BATISTA, S. P. M. *et al.* A experiência de implantação do observatório de turismo da universidade do estado do Amazonas. **Turismo: Visão e Ação**, v. 24, n. 3, p. 491-511, 2022.
- BENI, M. C. **Análise estrutural do turismo**. São Paulo: SENAC, 2007.
- BRASIL. **Plano Nacional de Turismo 2018-2022**. Brasília: Ministério do Turismo, 2018.
- BRASIL. **Plano Nacional de Turismo 2024-2027**. Brasília: Ministério do Turismo, 2024.
- BREGOLIN, M. **Inteligência territorial em turismo: aplicação do sistema de capitais para análise de observatórios de turismo da Europa e da América Latina**. 2018. Tese (Doutorado em Administração) – Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul, 2018.
- DENZIN, N. K.; LINCOLN, Y. S. **O planejamento da pesquisa qualitativa: teorias e abordagens**. Porto Alegre: Artmed, 2006.
- FERREIRA, A. **Dicionário Aurélio da Língua Portuguesa**. 5. ed. Curitiba: Positivo, 2010.
- FRANCH, D. B.; CONTRERAS, T. C. Observatorio en turismo: organismo inteligente para la toma de decisiones en el destino. **Revista Iberoamericana de Turismo**, Penedo, v. 3, n. 2, p. 25-34, 2013.
- FUNDAÇÃO NACIONAL DA QUALIDADE - FNQ. **Pensamento sistêmico**. São Paulo: FNQ, 2017. (Coleção FNQ: Gestão para Excelência). Disponível em: [https://fnq.org.br/comunidade/wp-content/uploads/2018/12/n\\_27\\_pensamento\\_sistemico.pdf](https://fnq.org.br/comunidade/wp-content/uploads/2018/12/n_27_pensamento_sistemico.pdf).
- GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- GRETZEL, U. *et al.* Smart tourism: foundations and developments. **Electronic Markets**, v. 25, n. 3, p. 179–188, 2015.
- HALL, C. M. **Tourism planning: policies, processes and relationships**. 2. ed. New York: Pearson/Prentice Hall, 2018.

HALL, C. M. Policy learning and policy failure in sustainable tourism governance: from first- and second-order to third-order change? **Journal of Sustainable Tourism**, s.l, 19(4), 649–671, 2011.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA - IBGE. **Cidades e Estados**: Aracaju, 2023. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/cidades-e-estados/se/aracaju.html>.

LIMA, B. C. *et al.* **Observatórios de turismo e a sua importância no planejamento e gestão de destinos**: um panorama iberoamericano. In: *XVI Seminário da ANPTUR*, Curitiba/PR, 2019.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Metodologia científica**. Rio de Janeiro: Atlas, 2022.

MONTEIRO, J. E. D. *et al.* Perfil dos observatórios de turismo da Rede Brasileira de Observatórios de Turismo. **Revista Brasileira de Observatórios de Turismo**, v. 1, n. 1, p. 21–39, 2022.

OLIVEIRA, R. A.; MIRANDA, I. P.; AMARAL, J. P. S. Gestão da informação: o papel dos observatórios e turismo brasileiros para a tomada de decisão do setor público. **Marketing & Tourism Review**, v. 1, n. 2, 2016.

OLIVEIRA, L.; DEL RIO, V. **Percepção ambiental**: a experiência brasileira. 2. ed. São Paulo: Studio Nobel, 1999.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO. **International Recommendations for Tourism Statistics 2008**. New York: United Nations, 2010.

ORTIZ, R. G. **Los Observatorios Turísticos como instrumento en la toma de decisiones**: el caso de Guadalajara, México. 2014. Tese (Doutorado em Ciências Econômicas) – Universidad de Málaga, Málaga, 2014.

PERINOTTO, A. R. C. *et al.* Gestão de destinos turísticos baseada em evidências: proposta de modelo conceitual de observatórios de turismo. **Rosa dos Ventos - Turismo e Hospitalidade**, v. 14, n. 3, p. 573–595, 2022.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. **Metodologia do trabalho científico**: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

PRZECLAWSKI, K. **Tourism as the subject of interdisciplinary research**. In: PEARCE, D.; BUTLER, R. (ed.). *Tourism Research: critiques and challenges*. London: Routledge, 1993. p. 9–19.

SANTÁGATA, H. G. **La importancia de un Observatorio Turístico en Provincia de Buenos Aires como instrumento de orientación en la toma de decisiones y en la planificación**. *Notas en Turismo y Economía*, Año II, n. III, 2011. ISSN 1853-1504.

SOARES, L. C.; FERNEDA, E.; PRADO, H. A. Observatórios: um levantamento do estado do conhecimento. **Brazilian Journal of Information Studies: Research Trends**, v. 12, n. 3, p. 86–110, 2018.

THEORGA, A. B. **Os observatórios de turismo no Brasil**. 2016. Dissertação (Mestrado em Turismo) – Universidade de Brasília, Brasília, DF, 2016.

TOMAZZONI, E. L.; MENEGHEL, L. A comunicação e a integração dos atores do turismo regional: o caso do Observatório de Turismo e Cultura da Serra Gaúcha (OBSERVATUR). **Turismo: Visão e Ação**, v. 14, n. 2, p. 246-260, 2012.

TRZECIAK, D. **Modelo de observatório para arranjos produtivos locais**. 2009. Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2009.

VALERO, C. B. J. *et al.* Observatorios turísticos: un análisis conceptual. **Retos Turísticos**, v. 1, n. 2, 2013.

VALLS, J. F. **Gestão integral de destinos turísticos sustentáveis**. Tradução: Cristiano Vasques; Lima Wang. Rio de Janeiro: FGV, 2006.

WALKOWSKI, M. C.; PERINOTTO, A. R. C.; FREITAS, L. B. A.; ABREU, L. A. Os papéis da governança e da gestão participativa no desenvolvimento do turismo brasileiro. **Turismo: Visão e Ação**, v. 27, 2025.

WORLD TOURISM ORGANIZATION. **UNWTO Guidelines for Institutional Strengthening of Destination Management Organizations (DMOs) – Preparing DMOs for new challenges**. UNWTO, Madrid, 2019.

**APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO 1 - Percepções para a Implementação do  
Observatório do Turismo de Aracaju**



**INSTITUTO FEDERAL DE SERGIPE  
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E EXTENSÃO  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO DE MESTRADO PROFISSIONAL EM  
TURISMO**

QUESTIONÁRIO 1 - Percepções para a Implementação do Observatório do Turismo de Aracaju

**Li e concordo em participar voluntariamente desta pesquisa.**

Sim, concordo.

Não.

**Perfil do Participante**

Nesta seção, gostaríamos de saber um pouco mais sobre você para fins de caracterização da amostra. Todas as informações são confidenciais.

**Gênero:**

Masculino

Feminino

**Faixa Etária:**

Até 30 anos

31 a 40 anos

41 a 50 anos

51 a 60 anos

Acima de 60 anos

**Qual sua principal área de atuação no turismo?**

Gestão Pública (Secretaria, Empresa Municipal, etc.)

Academia (Professor, Pesquisador)

Setor Hoteleiro (Meios de hospedagem)

Agenciamento de Viagens / Operadora

Guiamento Turístico

Sindicato / Associação do Setor

Outro:

**Cargo/Função Atual:**

**Tempo de experiência no setor de turismo:**

Menos de 5 anos

5 a 10 anos

11 a 20 anos

Mais de 20 anos

**Você conhece ou já ouviu falar em Observatórios de Turismo?**

Sim, conheço bem o conceito e suas funções.

Sim, já ouvi falar, mas conheço pouco.

Não, é a primeira vez que tenho contato com o termo.

**Em uma escala de 1 a 5, como você avalia o atual cenário de gestão e planejamento do turismo em Aracaju?**

*Sendo:* 1 (Muito Ruim); 2 (Ruim); 3 (Regular); 4 (Bom); 5 (Muito Bom).

Muito Ruim

1 2 3 4 5 Muito Bom

**Na sua percepção, quais são os principais desafios para o desenvolvimento do turismo em Aracaju? (Marque até 3)**

Falta de dados e informações confiáveis para o planejamento

Baixa integração entre o poder público e o setor privado

Problemas de infraestrutura e serviços turísticos

Marketing e promoção do destino insuficientes

Mão de obra pouco qualificada

Outro:

**Em sua opinião, as decisões estratégicas sobre o turismo em Aracaju são baseadas em dados e evidências?**

*Sendo:* 1 (Nunca); 2 (Raramente); 3 (Às vezes); 4 (Frequentemente); 5 (Sempre).

Nunca

1 2 3 4 5 Sempre

**Por favor, justifique brevemente sua resposta anterior.**

**Em sua organização/empresa, existe uma coleta sistemática de dados sobre o turismo (ex: ocupação, perfil do cliente, satisfação)?**

Sim

Não

Não se aplica

**(Se respondeu "Sim" acima) De que forma esses dados são utilizados?**

Para relatórios internos

Para planejamento de marketing

Para tomada de decisões estratégicas

São pouco ou nunca utilizados

Outro:

**Por favor, indique o seu grau de concordância sobre as seguintes potenciais funções para o Observatório de Turismo de Aracaju:**

Discordo Totalmente

Discordo

Nem concordo, nem discordo

Concordo

Concordo Totalmente

Coletar e analisar dados de fluxo turístico

Monitorar a taxa de ocupação hoteleira

Realizar pesquisas de perfil e satisfação do turista

Publicar boletins e relatórios periódicos para o setor

Promover a articulação entre poder público e privado

Coletar e analisar dados de fluxo turístico

Monitorar a taxa de ocupação hoteleira

Realizar pesquisas de perfil e satisfação do turista

Publicar boletins e relatórios periódicos para o setor

Promover a articulação entre poder público e privado

**Quais tipos de informação você considera PRIORITÁRIOS para serem gerados por um Observatório em Aracaju? (Marque até 3)**

Dados econômicos (impacto do turismo, gasto médio do turista)

Dados de perfil do visitante (origem, idade, motivação)

Dados sobre o mercado de trabalho no turismo

Dados sobre a satisfação da comunidade local com o turismo

Inventário da oferta turística (hotéis, atrativos, etc.)

**Você tem alguma outra sugestão ou comentário sobre a criação do Observatório de Turismo de Aracaju?**

**APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO 2 - Percepções para a Implementação do  
Observatório do Turismo de Aracaju - GESTORES DE OBSERVATÓRIOS  
MUNICIPAIS BRASILEIROS**



**INSTITUTO FEDERAL DE SERGIPE  
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E EXTENSÃO  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO DE MESTRADO PROFISSIONAL EM  
TURISMO**

QUESTIONÁRIO 2 - Percepções para a Implementação do Observatório do Turismo de Aracaju - GESTORES DE OBSERVATÓRIOS MUNICIPAIS BRASILEIROS

**Perfil do Gestor e do Observatório**

Nesta seção, gostaríamos de saber um pouco mais sobre você, sua experiência profissional e o observatório que você representa, para fins de caracterização da amostra. Todas as informações são confidenciais.

**Gênero:**

Masculino

Feminino

**Faixa Etária:**

Até 30 anos

31 a 40 anos

41 a 50 anos

51 a 60 anos

Acima de 60 anos

**Qual o nome do Observatório de Turismo sob sua gestão?**

**Município e Estado de localização:**

\*

**Qual seu cargo/função no Observatório?**

**Há quanto tempo você atua nesta função?**

\*

Menos de 1 ano

1 a 3 anos

4 a 6 anos

Mais de 6 anos

**Qual sua principal área de formação acadêmica?**

\*

Turismo / Hotelaria

Economia / Estatística

Geografia / Ciências Sociais

Administração / Gestão Pública

Comunicação / Marketing

Outro:

**Tempo de experiência no setor de turismo:**

Menos de 5 anos

5 a 10 anos

11 a 20 anos

Mais de 20 anos

**Qual o vínculo institucional principal do Observatório?**

Prefeitura Municipal (Secretaria de Turismo ou outra)

Instituição de Ensino Superior (Pública ou Privada)

Entidade do Setor Privado (Associação, Sindicato, etc.)

Modelo Misto (Parceria Público-Privada-Academia)

Outro:

**Quais são as principais fontes de financiamento para a manutenção do Observatório?**

**(Marque todas as aplicáveis)**

Orçamento direto da Prefeitura

Recursos da Universidade

Contribuições de associações do setor privado

Venda de relatórios ou consultorias

Projetos financiados por agências de fomento (CNPq, FAPESP, etc.)

Não possui financiamento fixo

**Qual o tamanho da equipe dedicada exclusivamente às atividades do Observatório?**

Apenas eu (1 pessoa)

2 a 3 pessoas

4 a 5 pessoas

Mais de 5 pessoas

**Quais são os principais indicadores monitorados continuamente pelo seu Observatório?**

**(Marque todos os aplicáveis)**

Fluxo de turistas (rodoviária, aeroporto)

Taxa de ocupação dos meios de hospedagem

Perfil e satisfação do turista

Impacto econômico do turismo (gasto médio, arrecadação de ISS)

Mercado de trabalho no setor

Preços de serviços turísticos

Outro:

**Quais produtos de inteligência turística seu Observatório gera com regularidade?**

**(Marque todos os aplicáveis)**

Boletins mensais/periódicos

Anuário estatístico do turismo

Relatórios de pesquisa de demanda

Análises de conjuntura econômica do setor

Inventário da oferta turística

**Quem são os principais públicos que consomem as informações geradas pelo Observatório?**

Gestores públicos (Secretaria de Turismo, etc.)

Empresários do setor (hoteleiros, agentes de viagem)

Academia (pesquisadores e estudantes)

Imprensa e mídia especializada

Comunidade local

**Por favor, indique seu grau de concordância com as seguintes afirmações sobre o impacto do seu Observatório:**

Discordo Totalmente

Discordo

Nem concordo, nem discordo

Concordo

Concordo Totalmente

Nossos dados influenciam diretamente as políticas públicas de turismo no município.

O setor privado utiliza nossas informações para suas decisões de negócio e investimento.

A existência do Observatório melhorou o diálogo e a integração entre os atores do turismo local.

Nosso trabalho aumentou a visibilidade do destino na mídia e em eventos acadêmicos.  
Nossos dados influenciam diretamente as políticas públicas de turismo no município.  
O setor privado utiliza nossas informações para suas decisões de negócio e investimento.  
A existência do Observatório melhorou o diálogo e a integração entre os atores do turismo local.

Nosso trabalho aumentou a visibilidade do destino na mídia e em eventos acadêmicos.

**Você poderia descrever brevemente um caso de sucesso ou uma situação em que os dados do seu Observatório fizeram uma diferença prática para o turismo local?**

**Quais são os maiores desafios para a manutenção e o sucesso do seu Observatório?**

**(Marque até 3)**

Sustentabilidade financeira

Acesso a dados primários de qualidade (de hotéis, companhias aéreas, etc.)

Apoio e reconhecimento político

Dificuldade em engajar o setor privado

Equipe técnica reduzida ou sem qualificação específica

Fazer com que os dados sejam efetivamente utilizados na tomada de decisão

Outro:

**Com base em sua experiência, qual o conselho mais importante que você daria para um município como Aracaju, que planeja criar seu primeiro Observatório de Turismo?**

**APÊNDICE C - TERMO/REGISTRO DE CONSENTIMENTO LIVRE E  
ESCLARECIDO**

**INSTITUTO FEDERAL DE SERGIPE  
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E EXTENSÃO  
DEPARTAMENTO DE PÓS GRADUAÇÃO  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO DE MESTRADO PROFISSIONAL EM  
TURISMO**

Convidamos o(a) Sr.(a) para participar como voluntário(a) da pesquisa: **“DIAGNÓSTICO, PLANEJAMENTO E DIRETRIZES PARA CRIAÇÃO E ESTRUTURAÇÃO DO OBSERVATÓRIO DO TURISMO DE ARACAJU”**. Esta pesquisa é da responsabilidade do pesquisador TIAGO AUGUSTO INÁCIO DOS SANTOS, residente na Rua Francisco de Assis Delmondes Pereira Freitas, 100, Cond. Encantos Mineiros, 301-5, CEP 49097-710. Tel./Whatsapp: (79) 99946-7192, e-mail: [augustotiagow@gmail.com](mailto:augustotiagow@gmail.com).

Este trabalho está sob a orientação do Prof. Dr. José Nilton de Melo. Telefone: (79) 98804-7918, e-mail: [nilton.melo@ifs.edu.br](mailto:nilton.melo@ifs.edu.br).

Todas as suas dúvidas podem ser esclarecidas com o responsável por esta pesquisa. Apenas quando todos os esclarecimentos forem prestados e você concorde com a realização do estudo, pedimos que rubrique as folhas e assine ao final deste documento, que está em duas vias. Uma via lhe será entregue e a outra ficará com o pesquisador responsável.

Você estará livre para decidir participar ou não, sem ônus. Será possível retirar o consentimento em qualquer fase da pesquisa, também sem nenhuma penalidade.

**INFORMAÇÕES SOBRE A PESQUISA:**

- **Descrição da pesquisa:** Este estudo tem por Objetivo Geral analisar os elementos institucionais, informacionais e de governança necessários para a estruturação de um observatório de turismo em Aracaju, com foco na definição de indicadores customizados e diretrizes que fortaleçam a gestão pública baseada em evidências.
- **Procedimentos de Pesquisa:** Sua participação nesta pesquisa consistirá em responder a um questionário semiestruturado online na plataforma Google Forms, com duração estimada de 10 a 15 minutos. O convite com o link de acesso será enviado por E-mail ou WhatsApp, e você terá um prazo de 7 (sete) dias para responder no momento que lhe for mais conveniente. As respostas são totalmente anônimas e confidenciais. Após a coleta, as informações fornecidas por você e pelos demais participantes serão agrupadas e analisadas em categorias temáticas, com o objetivo de compreender os desafios e as potencialidades do turismo em Aracaju, sem que seja possível identificar individualmente os respondentes.
- **Riscos:** Os riscos associados a esta pesquisa são classificados como mínimos e restringem-se a um eventual desconforto por parte dos participantes ao expressarem opiniões sobre a gestão do turismo em Aracaju, a atuação de suas respectivas instituições ou ao apontarem lacunas e desafios no setor. Haveria, igualmente, o risco de exposição indevida de opiniões individuais caso o sigilo não fosse garantido. Para mitigar tais riscos, o questionário será aplicado de forma online e anônima, não havendo a coleta de dados de identificação pessoal como nome ou e-mail. As respostas serão tratadas de forma codificada e confidencial em todas as etapas da pesquisa, sendo os dados sociodemográficos utilizados exclusivamente para a caracterização agregada da amostra.

- **Benefícios:** A participação nesta pesquisa gera benefícios diretos e indiretos para os participantes e para o setor turístico local como um todo. Para os gestores públicos, a colaboração representa uma oportunidade de participar ativamente da concepção de uma ferramenta que subsidiará diretamente o planejamento e a formulação de políticas públicas mais eficazes para o turismo em Aracaju. Para os acadêmicos da área, a pesquisa fomenta o diálogo entre a universidade e os demais atores do setor, além de contribuir para a criação de uma futura e perene fonte de dados para novas investigações. Já para os representantes do *trade* turístico, como associações e sindicatos, os resultados fornecerão dados concretos para fundamentar suas demandas, pleitear investimentos e inovar no desenvolvimento de produtos e serviços. Em termos coletivos, o principal benefício esperado é a própria proposição de um Observatório do Turismo para Aracaju, que se constituirá como uma plataforma de inteligência turística para qualificar a tomada de decisão, promover a governança e ampliar a competitividade do destino no cenário nacional.

Os dados coletados nesta pesquisa ficarão sob a responsabilidade do pesquisador aplicador acima informado, pelo período mínimo de 5 anos. Nada será pago nem cobrado para participar desta pesquisa, pois a aceitação é voluntária.

Esta pesquisa será realizada em observância às normas de Responsabilidade Civil em vigor

Em caso de dúvidas relacionadas aos aspectos éticos deste estudo, você poderá consultar o Comitê de Ética em Pesquisa Envolvendo Seres Humanos do IFS no endereço: (Rua Dom José Thomaz, 194 - São José, Aracaju - SE, CEP: 49015-090. Tel.: (79) 3711-1422, e-mail: cep@ifs.edu.br).

---

TIAGO AUGUSTO INÁCIO DOS SANTOS  
MATRÍCULA SUAP/IFS 2023101170

**CONSENTIMENTO DO PARTICIPANTE DE PESQUISA:**

Eu, \_\_\_\_\_, CPF \_\_\_\_\_, abaixo assinado pela pessoa por mim designada, após a leitura (ou a escuta da leitura) deste documento e de ter tido a oportunidade de conversar e ter esclarecido as minhas dúvidas com o pesquisador responsável, concordo em participar do estudo **DIAGNÓSTICO, PLANEJAMENTO E DIRETRIZES PARA CRIAÇÃO E ESTRUTURAÇÃO DO OBSERVATÓRIO DO TURISMO DE ARACAJU**, como voluntário (a). Fui devidamente informado (a) e esclarecido (a) pelo(a) pesquisador (a) sobre a pesquisa, os procedimentos nela envolvidos, assim como os possíveis riscos e benefícios decorrentes de minha participação. Foi-me garantido que posso retirar o meu consentimento a qualquer momento, sem que isto leve a qualquer penalidade.

Aracaju, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2025

---

Assinatura

**APÊNDICE D – TERMO DE COMPROMISSO E CONFIDENCIALIDADE**

**INSTITUTO FEDERAL DE SERGIPE  
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E EXTENSÃO  
DEPARTAMENTO DE PÓS GRADUAÇÃO  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO DE MESTRADO PROFISSIONAL EM  
TURISMO**

**Título do projeto:** DIAGNÓSTICO, PLANEJAMENTO E DIRETRIZES PARA CRIAÇÃO E ESTRUTURAÇÃO DO OBSERVATÓRIO DO TURISMO DE ARACAJU

**Pesquisador responsável:** Tiago Augusto Inácio dos Santos (Matrícula IFS: 2023101170)

**Instituição/Departamento de origem do pesquisador:** Departamento de Pós-Graduação / Mestrado Profissional em Turismo

**Telefone para contato:** (79) 99946-7192

**E-mail:** augustotiagow@gmail.com

O pesquisador do projeto acima identificado assume o compromisso de:

- Garantir que a pesquisa só será iniciada após a avaliação e aprovação do Comitê de Ética e Pesquisa Envolvendo Seres Humanos do Instituto Federal de Sergipe (IFS);
- Preservar o sigilo e a privacidade dos voluntários cujos dados serão estudados e divulgados apenas em eventos ou publicações científicas, de forma anônima, não sendo usadas iniciais ou quaisquer outras indicações que possam identificá-los;
- Garantir o sigilo relativo às propriedades intelectuais e patentes industriais, além do devido respeito à dignidade humana;
- Garantir que os benefícios resultantes do projeto retornem aos participantes da pesquisa, seja em termos de retorno social, acesso aos procedimentos, produtos ou agentes da pesquisa;
- Assegurar que os resultados da pesquisa serão anexados na Plataforma Brasil, sob a forma de Relatório Final da pesquisa;

Aracaju, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2025.

\_\_\_\_\_  
TIAGO AUGUSTO INÁCIO DOS SANTOS  
MATRÍCULA SUAP/IFS 2023101170

## **APÊNDICE E – PRODUTO TECNOLÓGICO: GUIA DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBSERVATÓRIO DO TURISMO DE ARACAJU**

### **PRODUTO TECNOLÓGICO: GUIA DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBSERVATÓRIO DO TURISMO DE ARACAJU**

#### **APRESENTAÇÃO**

Este guia é o principal resultado da pesquisa desenvolvida no âmbito do Mestrado Profissional em Turismo do Instituto Federal de Sergipe (IFS), cujo objetivo foi analisar os elementos institucionais, informacionais e de governança necessários para a estruturação de um observatório de turismo em Aracaju. O produto aqui apresentado traduz em linguagem aplicada os resultados obtidos a partir da revisão teórica, da análise de boas práticas e, fundamentalmente, da escuta qualificada de atores estratégicos que vivenciam o dia a dia do setor. As percepções de gestores de outros observatórios, acadêmicos da área, guias de turismo, turismólogos e representantes de sindicatos e associações foram incorporadas ao documento, de modo a assegurar que as diretrizes aqui apresentadas reflitam as necessidades concretas da realidade aracajuana. Consolida-se, assim, como um documento técnico-científico de apoio à gestão pública, concebido para ser prático, relevante e alinhado às necessidades do destino.

A motivação para este trabalho nasce de uma lacuna evidente: a inexistência de um observatório do turismo em Aracaju, único destino indutor<sup>1</sup> do Estado de Sergipe. Essa ausência representa um obstáculo para a gestão baseada em evidências, dificultando o monitoramento de indicadores essenciais, a compreensão aprofundada das dinâmicas do mercado e a formulação de políticas públicas eficazes. Em um cenário global cada vez mais competitivo, a transição de uma gestão pautada na intuição para um modelo orientado por dados não é mais um diferencial, mas uma condição para a sustentabilidade e o crescimento. Este guia, portanto, busca preencher esse vazio, propondo diretrizes claras para a estruturação de uma ferramenta capaz de transformar dados em inteligência territorial (Bregolin, 2018).

---

<sup>1</sup> Conforme o Plano Nacional de Turismo, os destinos indutores são aqueles com infraestrutura e atrativos qualificados, capazes de "atrair e distribuir um significativo número de turistas para seu entorno e dinamizar a economia do território em que estão inseridos". São considerados prioritários para investimentos do Ministério do Turismo (Tomazzoni; Possamai; Lovatel, 2010, p. 17).

A integração das contribuições dos participantes da pesquisa confere-lhe legitimidade social e reforça seu caráter aplicado, pois traduz expectativas e desafios levantados por eles em propostas organizadas de indicadores, metodologias, estratégias de governança e ferramentas tecnológicas.

A proposta aqui delineada não surge de forma isolada. Ela foi inspirada e fundamentada em experiências consolidadas em âmbito nacional, como as dos observatórios da Bahia e de São Paulo, e em diretrizes internacionais, especialmente as da Rede Internacional de Observatórios de Turismo Sustentável (INSTO) da Organização Mundial do Turismo (UNWTO). A estrutura sugerida dialoga diretamente com o modelo conceitual proposto por Perinotto *et al.* (2022), que organiza os observatórios em eixos interdependentes – *stakeholders*, dados, produtos e resultados –, garantindo que a informação gerada sirva efetivamente ao planejamento. Além disso, a função do observatório é aqui compreendida como o braço de inteligência de uma Organização de Gestão de Destinos (DMO), fornecendo os subsídios para que a liderança estratégica, a execução eficaz e a governança eficiente, áreas-chave de desempenho definidas pela UNWTO (2019), sejam monitoradas e aprimoradas.

É fundamental esclarecer o caráter orientador deste documento. Ele não se propõe a executar ou validar o Observatório durante o período da pesquisa, mas a oferecer um plano de implementação estruturado em fases, com recomendações práticas que poderão guiar a futura efetivação pela Secretaria Municipal de Turismo de Aracaju e seus parceiros. As seções a seguir detalham um modelo de governança colaborativa (Theorga, 2016), um conjunto de indicadores customizados a partir das demandas locais e um plano de ação com fases, recursos necessários e parcerias estratégicas.

Por fim, este guia respeita rigorosamente os princípios éticos que nortearam a pesquisa. Todas as recomendações e diagnósticos baseados nas percepções dos participantes (gestores públicos, acadêmicos, profissionais do turismo, representantes de sindicatos) foram construídos a partir da análise anônima e agregada dos dados coletados, assegurando a total confidencialidade das respostas individuais. O que se apresenta aqui é a síntese de múltiplas vozes, traduzida em um roteiro técnico para fortalecer o turismo em Aracaju. Ao final da pesquisa, este documento será entregue formalmente, via ofício em formato .pdf, à Secretaria Municipal do Turismo (SETUR), como uma contribuição da academia para o desenvolvimento sustentável do nosso destino.

## **2 CONTEXTUALIZAÇÃO: DA NECESSIDADE DE DADOS À INTELIGÊNCIA ESTRATÉGICA**

### **2.1 O QUE SÃO E PARA QUE SERVEM OS OBSERVATÓRIOS DE TURISMO?**

Em um setor turístico cada vez mais dinâmico e competitivo, a tomada de decisão baseada em evidências deixou de ser um diferencial para se tornar uma condição essencial para a sobrevivência e o desenvolvimento sustentável dos destinos. Nesse cenário, os observatórios de turismo configuram-se como instrumentos estratégicos de monitoramento e análise da atividade, permitindo a coleta, o tratamento e a disseminação de dados relevantes para a gestão pública e privada. Como destacam Bregolin (2018) e Theorga (2016), esses espaços não apenas produzem informações, mas também articulam atores institucionais, fortalecendo a governança e subsidiando políticas públicas que dialogam com a realidade.

A função de um observatório transcende a de um mero repositório de dados. Ele atua como um centro de inteligência territorial, cuja missão é transformar um grande volume de informações, muitas vezes dispersas e desconexas, em conhecimento aplicável. Isso envolve desde o monitoramento de indicadores básicos – como taxa de ocupação hoteleira e fluxo de visitantes – até análises complexas sobre o perfil da demanda, o impacto econômico do setor e a satisfação de turistas e residentes. O modelo conceitual proposto por Perinotto et al. (2022) ajuda a compreender essa dinâmica, ao mostrar como a articulação entre os *stakeholders* (atores-chave), a produção de dados qualificados e a geração de produtos de inteligência (relatórios, painéis, etc.) culminam em resultados concretos, como a melhoria do planejamento e o aumento da competitividade do destino.

Com isso em vista, os resultados do questionário aplicado junto aos atores locais reforçam a necessidade de um observatório. A maioria dos respondentes afirmou que as decisões estratégicas sobre o turismo em Aracaju são apenas “raramente” ou “às vezes” baseadas em dados, revelando uma gestão ainda pouco orientada por evidências. Além disso, foram apontadas como principais dificuldades a baixa integração entre o poder público e o setor privado e a falta de informações confiáveis para planejamento, confirmando a pertinência da implantação de um observatório que centralize e qualifique os dados.

## 2.2 REFERÊNCIAS E BOAS PRÁTICAS: O QUE PODEMOS APRENDER COM OUTRAS EXPERIÊNCIAS?

A proposta de criação de um observatório em Aracaju não parte do zero. Ela se inspira e busca adaptar as melhores práticas de iniciativas consolidadas em âmbito nacional e internacional, que demonstram o potencial transformador dessas ferramentas.

Em nível internacional, a principal referência é a Rede Internacional de Observatórios de Turismo Sustentável (INSTO)<sup>2</sup>, liderada pela Organização Mundial do Turismo (UNWTO). Os observatórios membros da INSTO comprometem-se a monitorar regularmente os impactos econômicos, ambientais e sociais do turismo. Essa abordagem global evidencia uma tendência irreversível: a necessidade de acompanhar não apenas o crescimento, mas a sustentabilidade da atividade. As diretrizes da UNWTO (2019) para a gestão de destinos reforçam esse ponto, ao conectar a eficiência da governança à capacidade de monitorar o desempenho por meio de indicadores claros, algo que está no cerne da função de um observatório.

No Brasil, a articulação dessas iniciativas é liderada pela Rede Brasileira de Observatórios de Turismo (RBOT)<sup>3</sup>, um espaço colaborativo criado em 2017 que hoje conta com mais de 60 observatórios membros. A RBOT tem como propósito promover o desenvolvimento sustentável dos destinos por meio da governança baseada em dados, e sua trajetória demonstra a crescente maturidade do setor no país. Durante a pandemia de Covid-19, a rede se fortaleceu ao realizar a primeira pesquisa nacional sobre os impactos da crise no setor, e desde então tem ampliado suas parcerias, realizou pesquisas nacionais, lançou uma revista científica (a ReBOT) e, em 2023, alcançou sua institucionalização e um assento no Conselho Nacional de Turismo. O esforço de padronização da rede culminou na publicação do "Manual de Metodologias de Pesquisas em Turismo" (RBOT, 2022), um documento que consolida as melhores práticas e serve como referência para a criação e o aprimoramento de observatórios em todo o país.

---

<sup>2</sup> Disponível em: <http://insto.unwto.org/>.

<sup>3</sup> Disponível em: <https://www.rbotbrasil.com/>.

Dentre as experiências que compõem a rede, destaca-se o pioneirismo do Observatório de Turismo e Eventos de São Paulo (OTE)<sup>4</sup>. Operado pela São Paulo Turismo (SPTuris) desde 2005, o OTE é uma referência nacional e internacional no monitoramento do setor. Seu compromisso com a coleta, análise e disseminação de dados resultou em reconhecimentos importantes, como o prêmio de “Melhor Monitoramento Turístico” e o título de “Melhor Prática” pelo Ministério do Turismo, além de ser membro da Rede Internacional de Observatórios de Turismo Sustentável (INSTO) da ONU Turismo. A experiência paulista demonstra o potencial de um observatório vinculado diretamente à gestão municipal para produzir inteligência de mercado de alta qualidade, com painéis digitais e relatórios periódicos que se tornaram indispensáveis para o trade local.

Outra iniciativa de grande relevância é a do Observatório do Turismo da Bahia<sup>5</sup>, notável pelo seu forte vínculo com a gestão pública estadual e pelo monitoramento de indicadores estratégicos em grandes eventos, sempre com uma forte articulação com o trade turístico. O caso do Observatório do Turismo de Minas Gerais (OTMG)<sup>6</sup> também é exemplar, especialmente em seu modelo de governança. Coordenado pela Secretaria de Estado de Cultura e Turismo, o OTMG é composto por uma ampla rede de 14 entidades, incluindo universidades, associações como a Abrasel e a Fecomércio, órgãos públicos e instituições da sociedade civil. Essa estrutura colaborativa rendeu à iniciativa o terceiro lugar no Prêmio Nacional do Turismo de 2019 e reforça a importância da parceria entre diferentes esferas para garantir a produção de informações relevantes, alinhadas, inclusive, aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da ONU.

As percepções dos gestores de observatórios que participaram da pesquisa também reforçam o aprendizado com base em outras experiências. Entre os principais desafios relatados destacam-se a sustentabilidade financeira, a dificuldade de engajar o setor privado e a redução das equipes técnicas. Esses entraves, comuns em diferentes experiências brasileiras, evidenciam que a criação de um observatório requer não apenas metodologia e indicadores, mas também arranjos institucionais sólidos e estratégias de financiamento que garantam continuidade.

---

<sup>4</sup> Disponível em: <https://observatoriodeturismo.com.br/>.

<sup>5</sup> Disponível em: <http://www.observatorio.turismo.ba.gov.br/>

<sup>6</sup> Disponível em: <https://www.observatorioturismo.mg.gov.br/>

### 2.3 A LACUNA EM ARACAJU: POR QUE ESTE GUIA É NECESSÁRIO?

Em contraste com as experiências de sucesso anteriormente mencionadas, Aracaju, como principal destino indutor de Sergipe, ainda não dispõe de um observatório de turismo estruturado. A necessidade de um observatório de turismo para a capital sergipana não é uma pauta recente. O debate sobre a criação de uma ferramenta para o monitoramento de dados tem sido recorrente em fóruns e conselhos, evidenciando uma demanda latente por parte dos gestores públicos e do trade.

Em maio de 2022, o Conselho Municipal de Turismo de Aracaju (Comtur) realizou uma assembleia que teve como pauta central a criação de um observatório, reunindo representantes da gestão municipal (Semict), estadual (Setur), da academia (UFS e IFS) e do setor produtivo (Fecomércio-SE), onde houve um consenso sobre a urgência de se estruturar a coleta de dados primários para qualificar a tomada de decisões no setor (Prefeitura de Aracaju, 2022).

Apesar desses debates, até o presente momento, não foi instituído um observatório dedicado exclusivamente ao turismo no estado e, por consequência, na capital. Embora exista o "Observatório de Sergipe", seu escopo é generalista, e a própria estrutura da Secretaria de Estado do Turismo (SETUR/SE), que prevê um observatório em seu organograma, não o materializou em uma plataforma funcional. Esta conjuntura resulta em um cenário onde os dados sobre o setor na capital permanecem esparsos, descentralizados e de difícil acesso. Informações essenciais sobre o perfil do turista, a sazonalidade e a contribuição real do turismo para a economia não são monitoradas de forma sistemática e contínua.

Essa realidade foi igualmente confirmada pelos participantes da pesquisa de campo. Questionados sobre os maiores desafios para o turismo em Aracaju, os respondentes indicaram prioritariamente a ausência de dados confiáveis e a inexistência de pesquisas sistemáticas. Além disso, ao avaliar se as decisões locais são orientadas por evidências, a maioria optou por respostas intermediárias ou baixas na escala, sinalizando que a gestão turística municipal ainda se apoia mais em percepções do que em informações estruturadas. Essa constatação reforça a lacuna a ser preenchida pelo observatório.

Essa ausência gera uma lacuna crítica para a gestão baseada em evidências. Sem dados confiáveis, gestores públicos são levados a formular políticas com base em percepções; empresários encontram dificuldades para identificar tendências de mercado e direcionar investimentos; e a academia tem seu potencial de pesquisa limitado. É essa carência de

inteligência de dados que compromete o planejamento estratégico, a alocação eficiente de recursos e, em última instância, a competitividade de Aracaju como destino turístico.

Adicionalmente, a proposta se alinha às mais atuais estratégias do governo federal. O Plano Nacional de Turismo 2024-2027 elege a inteligência turística e a digitalização como eixos prioritários para aprimorar a competitividade dos destinos (Brasil, 2024). Essa diretriz é reforçada pelo Programa de Inteligência e Competitividade no Turismo, que incentiva a adoção de soluções inovadoras baseadas em dados. Portanto, este guia não apenas responde a uma demanda local, mas também oferece um caminho para que Aracaju se posicione de forma mais estratégica e sustentável, em consonância com as tendências e políticas nacionais para o desenvolvimento do setor.

O guia aqui proposto surge, portanto, como uma resposta direta a essa necessidade. Seu objetivo é preencher essa lacuna, oferecendo um roteiro prático e fundamentado para a criação do primeiro Observatório do Turismo de Aracaju. Inspirando-se nas boas práticas nacionais e internacionais, mas com um olhar atento às particularidades e demandas locais identificadas na pesquisa de campo, este documento apresenta as diretrizes para que a capital sergipana possa dar um passo decisivo em direção a uma gestão turística mais moderna, transparente e estratégica.

### **3 OBJETIVOS DO OBSERVATÓRIO**

A criação do Observatório do Turismo de Aracaju é uma resposta estratégica à necessidade de fortalecer o planejamento e a gestão do setor com base em informações confiáveis. Seus objetivos foram delineados a partir do diagnóstico das lacunas locais, da análise de boas práticas e, fundamentalmente, das demandas identificadas junto aos atores que vivenciam o turismo na capital sergipana.

#### **3.1 OBJETIVO GERAL**

O Observatório do Turismo de Aracaju tem como objetivo geral consolidar-se como um instrumento de inteligência territorial e de mercado, voltado à coleta, análise e disseminação de

informações estratégicas sobre a atividade turística, de modo a apoiar a gestão pública baseada em evidências e a promover o desenvolvimento sustentável e competitivo do destino.

### **3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Para alcançar seu propósito central, o Observatório atuará no cumprimento dos seguintes objetivos específicos:

- Sistematizar e monitorar indicadores-chave do turismo em Aracaju, abrangendo dimensões econômicas, sociais, mercadológicas e de infraestrutura, para fornecer um panorama contínuo e atualizado do desempenho do setor.
- Realizar e fomentar pesquisas aplicadas que aprofundem o conhecimento sobre o perfil e o comportamento da demanda turística, a oferta de serviços e as tendências de mercado, gerando dados primários para o planejamento.
- Promover a integração e a governança colaborativa entre poder público, iniciativa privada, academia e sociedade civil, funcionando como uma plataforma para o diálogo e a construção de soluções conjuntas para os desafios do setor.
- Subsidiar a formulação, o monitoramento e a avaliação de políticas públicas e projetos voltados ao turismo, oferecendo diagnósticos e análises que qualifiquem a tomada de decisão.
- Disponibilizar informações de forma pública e acessível, por meio de um portal digital, boletins periódicos e relatórios, visando democratizar o acesso ao conhecimento e fortalecer a transparência na gestão do turismo.
- Alinhar-se a redes de observatórios nacionais e internacionais, como a Rede Brasileira de Observatórios de Turismo (RBOT), para a troca de conhecimentos, a adoção de metodologias consolidadas e o fortalecimento de boas práticas.

### **3.3 BENEFÍCIOS ESPERADOS**

Os benefícios esperados do Observatório do Turismo de Aracaju alinham-se diretamente às percepções coletadas na pesquisa de campo. Se a sistematização de dados foi apontada como um dos objetivos centrais, trata-se também da principal lacuna mencionada pelos respondentes, que identificaram a ausência de informações confiáveis como um entrave

ao planejamento. Assim, ao gerar relatórios periódicos e painéis de monitoramento, o Observatório responderá a uma necessidade concreta da gestão e do setor produtivo.

Outro benefício esperado é o fortalecimento da governança do turismo local. Nos questionários, gestores e representantes do setor indicaram a baixa integração entre poder público e iniciativa privada como uma dificuldade recorrente. Ao instituir um arranjo participativo e promover a troca de informações entre os diferentes atores, o Observatório se posiciona como um espaço de convergência capaz de superar esse desafio.

A definição de indicadores customizados, por sua vez, também reflete as expectativas dos participantes, que priorizaram dimensões como o perfil do visitante, os impactos econômicos da atividade, o mercado de trabalho e a satisfação da comunidade local. Incorporar esses elementos ao sistema de monitoramento não apenas aprimora o planejamento estratégico, mas também garante que a gestão turística caminhe em sintonia com o bem-estar da população residente.

Ao cumprir os objetivos propostos, o Observatório do Turismo de Aracaju gerará um ciclo virtuoso de benefícios para o destino. A sistematização de dados trará maior transparência para a gestão, permitindo que as decisões sobre investimentos e políticas públicas sejam mais assertivas e justificadas. A produção regular de análises fortalecerá o planejamento estratégico, capacitando gestores e empresários a antecipar tendências e a responder com agilidade às demandas do mercado. Consequentemente, espera-se um aumento da competitividade de Aracaju no cenário regional e nacional, consolidando a imagem de um destino organizado e inovador. Por fim, ao monitorar múltiplos indicadores, o Observatório será uma ferramenta fundamental para promover a sustentabilidade da atividade turística, garantindo que o crescimento econômico caminhe em equilíbrio com o bem-estar da comunidade local e a preservação dos patrimônios natural e cultural.

#### **4. ESTRUTURA PROPOSTA DO OBSERVATÓRIO**

A efetividade do Observatório do Turismo de Aracaju dependerá de uma estrutura bem definida, que garanta legitimidade institucional, rigor técnico, agilidade operacional e sustentabilidade a longo prazo. Esta seção detalha a proposta de arquitetura para o observatório, abrangendo seu nome e identidade, o modelo de governança, a equipe necessária, o fluxo de trabalho, as parcerias estratégicas e os recursos tecnológicos.

#### 4.1 NOME, IDENTIDADE VISUAL E REGISTRO

Para consolidar sua identidade e facilitar a comunicação com os diversos públicos, propõe-se o nome OBSERVAJU - Observatório do Turismo de Aracaju. O nome é conciso, de fácil memorização e cria uma associação direta com a cidade, alinhando-se a práticas de *branding* de outros observatórios nacionais. Adicionalmente, a escolha por "OBSERVAJU" adota uma linguagem mais jovem e dinâmica. O objetivo com essa abordagem é também ampliar o alcance do observatório, buscando incluir e despertar o interesse de um novo público, como estudantes, jovens pesquisadores e novos empreendedores, para a relevância da inteligência de dados no desenvolvimento do turismo.

Recomenda-se, como etapa inicial do processo de implementação, o desenvolvimento de uma identidade visual (logomarca e manual de marca) que traduza os valores do observatório: inovação, transparência, credibilidade e colaboração. É de fundamental importância estratégica que, após a criação, o nome e a marca sejam registrados junto ao Instituto Nacional da Propriedade Industrial (INPI). Esse procedimento garante a proteção legal contra o uso indevido e assegura a exclusividade da identidade, um passo crucial para a consolidação institucional do OBSERVAJU como a fonte oficial de dados e inteligência do turismo na capital.

#### 4.2 MODELO DE GOVERNANÇA COLABORATIVA

A estrutura de governança do Observatório do Turismo de Aracaju será pautada na articulação interinstitucional, garantindo a participação ativa do poder público, da academia, do setor privado e da sociedade civil. Inspirada em modelos consolidados no Brasil (Theorga, 2016; Meneghel & Tomazzoni, 2012), propõe-se um modelo híbrido de coordenação pública com governança colaborativa, que busca combinar a estabilidade e o interesse público da gestão municipal com a expertise técnica e a agilidade dos parceiros.

Os resultados da pesquisa revelaram que a governança do turismo em Aracaju enfrenta desafios relacionados à baixa integração entre o poder público e o setor privado, além da carência de mecanismos de transparência. Para enfrentar esse cenário, a proposta do Observatório contempla a criação de um Conselho Gestor, reunindo representantes da Secretaria Municipal de Turismo, da Universidade Federal de Sergipe, do Instituto Federal de

Sergipe, de sindicatos e associações setoriais, bem como de guias de turismo. Esse arranjo busca não apenas assegurar legitimidade social, mas também fortalecer a participação coletiva nas decisões estratégicas do Observatório.

Esta governança será materializada por meio de duas instâncias principais: a Coordenação Executiva e o Conselho Gestor.

- **Coordenação Executiva:** Ficará a cargo da Secretaria Municipal do Turismo de Aracaju (SETUR), que será responsável pela gestão administrativa, pela alocação de recursos iniciais e pela articulação política do observatório, garantindo seu alinhamento com as políticas públicas do município.
- **Conselho Gestor:** Será uma instância consultiva e deliberativa, composta por representantes de todas as parceiras institucionais. Sua função será validar o plano de trabalho anual, sugerir temas de pesquisa, avaliar os resultados, discutir a aplicação dos dados e garantir que as ações do observatório respondam às necessidades do setor como um todo. Para garantir a permanência e a legitimidade desta estrutura de governança, recomenda-se que a criação do Observatório e as atribuições do seu Conselho Gestor sejam formalizadas por meio de uma Lei Municipal específica, assegurando sua continuidade como uma política de Estado, e não apenas de governo.

**Quadro 2 – Modelo de Governança Proposto para o OBSERVAJU.**

| <b>Instância de Governança</b> | <b>Composição Sugerida</b>                                                                                                                                                                                                                                        | <b>Principais Atribuições</b>                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Coordenação Executiva</b>   | Secretaria Municipal do Turismo de Aracaju (SETUR)                                                                                                                                                                                                                | - Gestão administrativa e financeira. Articulação com outras secretarias e órgãos públicos. - Execução do plano de ação. - Prestação de contas ao Conselho Gestor.                             |
| <b>Conselho Gestor</b>         | - 1 representante da SETUR (Coordenação) - 1 representante da Universidade Federal de Sergipe (UFS) - 1 representante do Instituto Federal de Sergipe (IFS) - 1 representante do Sistema Fecomércio-SE - 2 representantes do trade turístico (ex: ABIH, ABAV) - 1 | - Definir as diretrizes estratégicas e linhas de pesquisa. - Validar os indicadores a serem monitorados. - Avaliar relatórios e boletins antes da publicação. - Propor parcerias e projetos. - |

|  |                                                         |                                          |
|--|---------------------------------------------------------|------------------------------------------|
|  | representante do Conselho Municipal de Turismo (COMTUR) | Acompanhar o desempenho do observatório. |
|--|---------------------------------------------------------|------------------------------------------|

Este modelo colaborativo assegura legitimidade, diversidade de perspectivas e compartilhamento de responsabilidades, elementos cruciais para a sustentabilidade e relevância do observatório, alinhando-se às áreas de desempenho de governança eficiente e liderança estratégica preconizadas pela UNWTO (2019).

#### 4.3 EQUIPE TÉCNICA MÍNIMA

Para viabilizar suas atividades de forma contínua e qualificada, o OBSERVAJU deverá contar com uma equipe técnica mínima e multidisciplinar.

Um dos pontos críticos destacados pelos participantes foi a escassez de profissionais capacitados para coleta, tratamento e análise de dados. Nesse contexto, a estrutura proposta para o Observatório prevê uma equipe técnica mínima composta por turismólogos, analistas de dados, estatísticos e especialistas em tecnologia da informação, além de bolsistas vinculados às universidades locais. Essa composição busca garantir não apenas a qualidade metodológica, mas também a continuidade das atividades do Observatório, atendendo diretamente às fragilidades relatadas pelos respondentes.

A composição inicial sugerida, que pode ser expandida conforme a consolidação do projeto, é a seguinte:

**Quadro 3 – Perfil da Equipe Técnica Mínima.**

| <b>Função</b> | <b>Perfil Profissional</b> | <b>Principais Responsabilidades</b> |
|---------------|----------------------------|-------------------------------------|
|---------------|----------------------------|-------------------------------------|

|                                                |                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Coordenação Geral</b>                       | Profissional com experiência em gestão de projetos e conhecimento em turismo (Turismólogo, Administrador, Economista).     | - Gerenciar o dia a dia do observatório. - Articular com o Conselho Gestor e parceiros. - Elaborar o plano de trabalho e relatórios de atividades. - Buscar fontes de fomento e parcerias. |
| <b>Análise de Dados</b>                        | Profissional com formação em Estatística, Economia, Geografia ou áreas afins, com domínio de softwares de análise.         | - Coletar, tratar e analisar dados primários e secundários. - Desenvolver metodologias de pesquisa. - Elaborar os boletins, relatórios e análises. - Gerenciar os bancos de dados.         |
| <b>TI e Comunicação</b>                        | Profissional de Tecnologia da Informação ou Comunicação Social com foco em plataformas digitais.                           | - Desenvolver e manter o portal digital e os painéis ( <i>dashboards</i> ). - Gerenciar as redes sociais e a disseminação dos produtos. - Garantir a segurança e a integridade dos dados.  |
| <b>Apoio Acadêmico (Bolsistas/Estagiários)</b> | Estudantes de graduação e pós-graduação em Turismo, Estatística, Sistemas de Informação, etc. (via convênios com UFS/IFS). | - Apoiar na aplicação de questionários. - Auxiliar na tabulação de dados. - Contribuir na elaboração de relatórios. - Realizar levantamentos bibliográficos.                               |

#### 4.4 FLUXO DE FUNCIONAMENTO

O trabalho do OBSERVAJU seguirá um ciclo contínuo de inteligência, transformando dados brutos em conhecimento estratégico para o destino. Esse processo, inspirado em modelos de pesquisa-ação (Bregolin, 2018), pode ser dividido em cinco etapas principais.

**Figura 2** – Fluxograma do Ciclo de Inteligência do OBSERVAJU.

- Etapa 1: Definição de Demandas: O ciclo se inicia no Conselho Gestor, que define as prioridades de pesquisa.

- Etapa 2: Coleta de Dados: A equipe técnica coleta dados primários (pesquisas) e secundários (bases de parceiros).
- Etapa 3: Tratamento e Análise: Os dados são organizados, limpos e analisados para identificar padrões e estratégias.
- Etapa 4: Produção e Disseminação: A análise é traduzida em produtos (boletins, painéis) e publicada no portal.
- Etapa 5: Monitoramento e Retroalimentação: A equipe coleta *feedbacks* que retroalimentam o Conselho Gestor para o próximo ciclo.

#### 4.5 PARCERIAS INSTITUCIONAIS ESTRATÉGICAS

Nenhum observatório funciona de forma isolada. A sustentabilidade e a relevância do OBSERVAJU dependerão de uma rede robusta de parcerias institucionais.

As percepções dos respondentes evidenciaram a necessidade de envolver parceiros estratégicos que detenham dados fundamentais para o monitoramento do turismo em Aracaju, como aeroportos, hotéis, sindicatos e associações representativas. Nesse sentido, a matriz de parcerias proposta no guia inclui tanto instituições públicas e acadêmicas quanto entidades do setor produtivo, de modo a garantir fluxo contínuo de informações. Além disso, recomenda-se a vinculação do Observatório à Rede Brasileira de Observatórios de Turismo (RBOT), ampliando as possibilidades de cooperação técnica e de padronização metodológica.

**Quadro 4 – Matriz de Parcerias Estratégicas**

| <b>Parceiro Institucional</b>                                                     | <b>Papel / Contribuição Sugerida</b>                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Secretaria de Turismo de Sergipe (SETUR/SE)</b>                                | - Compartilhamento de dados estaduais. - Articulação com políticas regionais de turismo. - Apoio na divulgação do observatório em âmbito estadual.                                              |
| <b>Universidade Federal de Sergipe (UFS) e Instituto Federal de Sergipe (IFS)</b> | - Suporte técnico-metodológico para pesquisas. - Fornecimento de bolsistas e estagiários. - Validação acadêmica dos relatórios. - Desenvolvimento de projetos de pesquisa e extensão conjuntos. |

|                                                           |                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Sistema Fecomércio-SE (Sesc/Senac)</b>                 | - Acesso a dados sobre o setor de comércio e serviços. - Apoio na realização de pesquisas junto ao empresariado. - Parceria em programas de capacitação para o trade turístico.                                                           |
| <b>Trade Turístico (ABIH, ABAV, Abrasel, etc.)</b>        | - Fornecimento de dados primários (ex: taxa de ocupação). - Validação das demandas de pesquisa. - Aplicação e disseminação dos resultados junto aos associados.                                                                           |
| <b>AENA Brasil (Adm. Aeroporto)</b>                       | - Compartilhamento de dados de embarque e desembarque aéreo. - Autorização para aplicação de pesquisas de satisfação e perfil de demanda nos terminais. - Fornecimento de informações sobre novas rotas e fluxo de passageiros.           |
| <b>Socicam (Adm. Terminal Rodoviário)</b>                 | - Compartilhamento de dados de embarque e desembarque rodoviário. - Autorização para aplicação de pesquisas de satisfação e perfil de demanda nos terminais. - Fornecimento de informações sobre fluxo de passageiros por origem/destino. |
| <b>Outros Órgãos Públicos (SEMFAZ, SEFAZ, IBGE, etc.)</b> | - Fornecimento de dados secundários oficiais (arrecadação de ISS, dados de emprego, dados demográficos).                                                                                                                                  |

#### 4.6 RECURSOS TECNOLÓGICOS E SUSTENTABILIDADE

A infraestrutura tecnológica é a espinha dorsal do observatório. O plano prevê a utilização de uma plataforma digital moderna e de acesso público, composta por:

- Portal Institucional: Website responsivo com informações sobre o observatório, equipe, parceiros e com todo o acervo de publicações para download.
- Painéis Interativos (*Dashboards*): Ferramentas de visualização de dados que permitirão aos usuários explorar os principais indicadores de forma dinâmica.
- Banco de Dados: Estrutura para armazenamento seguro e organizado de todas as séries históricas de dados coletados.

A sustentabilidade do OBSERVAJU deve ser planejada em duas frentes:

- Sustentabilidade Institucional: Este é um dos aspectos mais determinantes para o sucesso a longo prazo do observatório. Para evitar a descontinuidade do projeto diante de mudanças na gestão municipal, recomenda-se que a sua institucionalização seja feita

não por um decreto, mas por uma Lei Municipal. Uma prática exemplar para essa formalização é a adotada pelo município de Natal (RN). Em vez de criar uma lei isolada para o observatório, a gestão local optou por alterar sua já consolidada Lei da Política Municipal de Turismo para, por meio da Lei nº 7.885 de 2025, inserir um capítulo inteiro dedicado à criação e às funções do seu observatório.

Essa abordagem é estrategicamente superior, pois confere dupla segurança jurídica: não apenas cria o observatório, mas o integra diretamente ao principal instrumento de planejamento turístico da cidade. Ao fazer isso, as produções do observatório tornam-se, por força de lei, "instrumentos norteadores da Política Municipal de Turismo" (Natal, 2025), garantindo que suas atividades estejam sempre alinhadas às necessidades do destino e que sua existência se perpetue como uma política de Estado, e não apenas de um governo específico. Portanto, este guia recomenda que o plano de implementação do OBSERVAJU contemple, como passo fundamental, a elaboração de uma minuta de Projeto de Lei que altere a legislação turística vigente em Aracaju para incorporar formalmente o observatório, suas finalidades e seu modelo de governança, assegurando assim sua continuidade e a proteção de seu acervo de dados como um patrimônio da cidade.

- **Sustentabilidade Financeira:** Baseada em um modelo de financiamento misto, que pode incluir recursos públicos (orçamento via FUNTUR), projetos de fomento (CAPES, CNPq, FAPITEC/SE) e parcerias com o setor privado.

## 5. INDICADORES PRIORITÁRIOS

A definição de um conjunto de indicadores relevantes e customizados é a etapa que transforma o conceito do observatório em uma ferramenta de inteligência prática. Esta seção detalha o papel dos indicadores, as dimensões prioritárias para o monitoramento em Aracaju, as fontes de dados necessárias e os critérios para a seleção e adaptação dessas métricas à realidade local.

### 5.1 O PAPEL DOS INDICADORES NA GESTÃO DO DESTINO

Os indicadores prioritários constituem o núcleo da atuação do Observatório do Turismo de Aracaju, pois são as métricas que permitem acompanhar o desempenho do setor, avaliar o impacto de políticas públicas e subsidiar decisões estratégicas. Conforme aponta a UNWTO (2019), indicadores turísticos bem definidos funcionam como instrumentos de monitoramento contínuo, orientando gestores para ajustes em tempo real e para a formulação de políticas baseadas em evidências. Deixam de ser apenas números e passam a ser a base para um diagnóstico preciso, permitindo que o destino compreenda suas forças, fraquezas e oportunidades. Como reforça Theorga (2016), é a coleta e análise sistemática desses dados que possibilita a transição de uma gestão reativa para uma gestão proativa e inteligente.

## 5.2 CATEGORIAS E DIMENSÕES PRIORITÁRIAS PARA ARACAJU

Para garantir uma abordagem abrangente e alinhada à sustentabilidade, os indicadores serão organizados em dimensões que cobrem os múltiplos impactos da atividade turística. Essa estrutura segue as recomendações de autores como Bregolin (2018) e Perinotto et al. (2022), que reforçam a necessidade de uma visão integrada do turismo. A seleção inicial dos indicadores propostos neste guia foi diretamente baseada na Matriz Básica de Indicadores proposta no "Manual de Metodologias de Pesquisas em Turismo" da Rede Brasileira de Observatórios de Turismo (RBOT, 2022). O manual tem como objetivo justamente "harmonizar os dados entre os estados e municípios", e a adoção de sua matriz desde o início garantirá que os dados de Aracaju sejam comparáveis com os de outros destinos do país, inserindo o OBSERVAJU na discussão nacional sobre o desempenho do setor.

A definição dos indicadores prioritários para o Observatório do Turismo de Aracaju partiu diretamente das percepções coletadas nos questionários aplicados junto a gestores públicos, docentes, guias de turismo e representantes de entidades setoriais. Os participantes identificaram como essenciais o perfil do visitante, os dados econômicos sobre gasto médio, o mercado de trabalho, o inventário da oferta turística e a satisfação da comunidade local. Esses indicadores, apresentados na tabela a seguir, estão organizados nas dimensões econômica, social e mercadológica, de modo a refletir as especificidades da realidade sergipana e atender às demandas de monitoramento do setor.

Com base nessa premissa e nas características de Aracaju, propõe-se o monitoramento dos seguintes indicadores iniciais:

**Quadro 5 – Matriz de Indicadores Prioritários para o OBSERVAJU.**

| Dimensão             | Indicador                                        | Descrição Breve                                                                                         | Frequência Sugerida | Fonte                                     |
|----------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------------------------------------------|
| <b>Econômica</b>     | <b>Taxa de Ocupação Hoteleira</b>                | Mede a demanda por hospedagem e a sazonalidade.                                                         | Mensal              | Literatura                                |
|                      | <b>Arrecadação de ISS Turístico</b>              | Avalia o impacto econômico direto do turismo na receita municipal.                                      | Mensal              | Literatura                                |
|                      | <b>Fluxo de Passageiros (Aéreo e Rodoviário)</b> | Quantifica a movimentação de visitantes nos principais portões de entrada da cidade.                    | Mensal              | Literatura                                |
|                      | <b>Empregabilidade no Setor</b>                  | Monitora a geração de empregos formais nas atividades características do turismo (CAGED).               | Trimestral          | Literatura e atores do turismo de Aracaju |
|                      | <b>Gasto médio do visitante</b>                  | Mensura o valor médio que um turista gasta durante sua permanência em um determinado destino turístico. | Contínua / Sazonal  | Atores do turismo de Aracaju              |
| <b>Mercadológica</b> | <b>Perfil e Origem dos Visitantes</b>            | Identifica quem são os turistas, de onde vêm e suas motivações.                                         | Contínua / Sazonal  | Literatura e atores do turismo de Aracaju |

|               |                                        |                                                                                                 |                       |                                           |
|---------------|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------------------------|
|               | <b>Níveis de Satisfação (Turistas)</b> | Avalia a qualidade da experiência do visitante com os serviços e atrativos da cidade.           | Trimestral            | Literatura                                |
|               | <b>Monitoramento Online (IA)</b>       | Analisa a percepção e o engajamento sobre o destino Aracaju nas redes sociais.                  | Mensal                | Literatura                                |
|               | <b>Dados de Agências de Viagens</b>    | Mapeia os roteiros e produtos turísticos mais comercializados.                                  | Semestral             | Literatura                                |
|               | <b>Calendário de Eventos</b>           | Monitora os eventos com potencial turístico, medindo seu impacto e fluxo de participantes.      | Contínua / Por evento | Literatura                                |
| <b>Social</b> | <b>Satisfação da comunidade local</b>  | Mede a percepção dos moradores sobre os benefícios e os custos gerados pela atividade turística | Contínua / Sazonal    | Literatura e atores do turismo de Aracaju |

A escolha desses indicadores confirma a pertinência da proposta inicial do guia e evidência o alinhamento entre teoria, boas práticas de outros observatórios e as necessidades locais. A ênfase dos respondentes em dimensões como o gasto médio, a satisfação da comunidade e o inventário da oferta demonstra que a gestão turística de Aracaju demanda informações que conectem competitividade, inclusão social e sustentabilidade, reforçando o papel do Observatório como centro de inteligência territorial.

### 5.3 FONTES DE DADOS PRIMÁRIOS E SECUNDÁRIOS

A confiabilidade dos indicadores depende da articulação de múltiplas fontes de dados, combinando a coleta primária (realizada pelo próprio observatório) com o acesso a dados secundários (disponibilizados por parceiros).

- **Fontes Primárias:** Serão os dados gerados diretamente pelo OBSERVAJU através de pesquisas de campo. O principal instrumento será o questionário de Níveis de Satisfação, aplicado a turistas em pontos de grande fluxo (aeroporto, rodoviária, atrativos) por meio de formulários digitais (QR Code). Pesquisas específicas durante os Eventos também se enquadram nesta categoria.
- **Fontes Secundárias:** Correspondem à base de dados já existente e que será obtida por meio das parcerias institucionais. A tabela abaixo detalha as principais fontes.

**Quadro 6 – Mapeamento de Fontes de Dados Secundários.**

| Fonte do Dado              | Instituição Parceira                     | Indicadores Associados                   |
|----------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------|
| <b>Fluxo Aéreo</b>         | AENA Brasil / ANAC                       | Embarque/Desembarque Aeroporto           |
| <b>Fluxo Rodoviário</b>    | Socicam                                  | Embarque/Desembarque Terminal Rodoviário |
| <b>Arrecadação de ISS</b>  | Secretaria Municipal da Fazenda (SEMFAZ) | Impacto Econômico                        |
| <b>Empregos Formais</b>    | CAGED (Ministério do Trabalho)           | Empregabilidade                          |
| <b>Ocupação Hoteleira</b>  | ABIH-SE / Trade Hoteleiro                | Meios de Hospedagem                      |
| <b>Empresas Turísticas</b> | Cadastur (MTur) / Agências               | Agências de Viagens                      |

## 5.4 CRITÉRIOS DE DEFINIÇÃO E ADAPTAÇÃO LOCAL

É importante destacar que a lista de indicadores apresentada neste guia é um ponto de partida, e não um rol definitivo. A principal diretriz deste plano é que a seleção final e a priorização das métricas sejam um reflexo direto das demandas informacionais levantadas junto aos participantes da pesquisa. A análise das respostas do questionário aplicado aos gestores, empresários e acadêmicos de Aracaju foi o principal critério para validar, excluir ou adicionar indicadores, garantindo que o OBSERVAJU atuasse para resolver lacunas reais de informação do setor.

Dessa forma, o processo de definição buscou a triangulação entre três pilares: (i) as boas práticas observadas em outros observatórios e recomendadas pela literatura; (ii) os padrões consolidados por redes como a RBOT, tendo seu Manual Metodológico (RBOT, 2022) como o principal referencial técnico para a harmonização dos indicadores; e (iii) as necessidades específicas do contexto de Aracaju, expressas pelos atores locais. Essa abordagem garantiu que o Observatório seja, ao mesmo tempo, alinhado a padrões globais de qualidade e profundamente relevante para a realidade local, com potencial para monitorar metas alinhadas aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), como o trabalho decente (ODS 8) e o desenvolvimento de cidades e comunidades sustentáveis (ODS 11).

## 6. FERRAMENTAS TECNOLÓGICAS: A ARQUITETURA DIGITAL DO OBSERVAJU

A tecnologia não é um fim em si mesma, mas um meio indispensável para que o Observatório do Turismo de Aracaju (OBSERVAJU) cumpra sua missão. As ferramentas aqui propostas são a infraestrutura que permitirá coletar, analisar e, principalmente, disseminar os dados de forma eficiente, transparente e acessível. A escolha de uma arquitetura digital moderna é o que garante que a informação se transforme em inteligência acionável, alinhando Aracaju às práticas de destinos inteligentes (UNWTO, 2019) e à gestão baseada em evidências (Perinotto *et al.*, 2022).

### 6.1 O PORTAL DIGITAL: O PONTO CENTRAL DE ACESSO À INFORMAÇÃO

O OBSERVAJU contará com um portal digital (website), que funcionará como o principal espaço de consulta pública e divulgação para gestores, empresários, acadêmicos e a sociedade em geral. Inspirado em boas práticas como as dos observatórios de São Paulo e da Rede INSTO da OMT, o portal será a vitrine do observatório, reunindo de forma organizada todos os seus produtos de inteligência.

O portal deverá conter, no mínimo, as seguintes seções:

- Quem Somos: Apresentação da missão, dos objetivos e da equipe do observatório.
- Indicadores: Seção principal com os painéis interativos (*dashboards*).
- Publicações: Acervo completo de relatórios, boletins e pesquisas para download.
- Notícias: Divulgação de novas pesquisas, eventos do setor e análises de conjuntura.
- Parceiros: Apresentação das instituições que compõem a rede de governança do observatório.
- Contato: Canais de comunicação para solicitação de dados e envio de sugestões.

## 6.2 FERRAMENTAS DE ANÁLISE E VISUALIZAÇÃO DE DADOS

Para transformar dados brutos em conhecimento de fácil interpretação, o observatório empregará ferramentas de *Business Intelligence* (BI) e análise de dados.

- Painéis Interativos (*Dashboards*): Recomenda-se o uso de *softwares* como Microsoft Power BI ou Google Data Studio. Essas ferramentas permitem a criação de painéis dinâmicos, nos quais o usuário pode aplicar filtros (por período, por região, por perfil de turista, etc.) e visualizar os dados em gráficos e mapas interativos. Isso democratiza a análise, permitindo que diferentes usuários extraiam *insights* conforme suas necessidades.
- Análise Estatística e Georreferenciada: Para análises mais aprofundadas, a equipe técnica poderá utilizar planilhas avançadas (Excel, Google Sheets) e *softwares* estatísticos. Adicionalmente, a incorporação de Sistemas de Informação Geográfica (GIS) será um diferencial, permitindo o mapeamento de fluxos turísticos, a identificação de concentração de oferta e demanda, e a análise espacial dos impactos da atividade, gerando uma verdadeira inteligência territorial (Bregolin, 2018).

### 6.3 ECOSSISTEMA DE COLETA E INTEGRAÇÃO DE DADOS

A qualidade da análise depende da qualidade e da diversidade dos dados coletados. O OBSERVAJU utilizará uma combinação de ferramentas para capturar dados primários e secundários.

**Quadro 7 – Ecossistema Tecnológico Proposto para o OBSERVAJU.**

| Etapa do Fluxo                                | Ferramenta / Tecnologia                                      | Função Principal                                                                                    | Exemplo de Aplicação                                                                   |
|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Coleta de Dados Primários</b>              | <b>Formulários Online</b> (Google Forms, SurveyMonkey)       | Aplicação de questionários digitais para pesquisas de demanda, satisfação e perfil.                 | Pesquisa de satisfação com turistas via QR Code no aeroporto.                          |
| <b>Coleta de Dados Secundários (Big Data)</b> | <b>APIs (Interface de Programação de Aplicações)</b>         | Integração automatizada de dados de fontes externas.                                                | Conexão com bases de dados do Cadastur, ANAC, etc.                                     |
|                                               | <b>Ferramentas de Monitoramento de Mídia Social ("Robô")</b> | Coleta e análise de menções públicas sobre o destino Aracaju em redes como Instagram, Facebook e X. | Análise de sentimento e identificação de tendências a partir de postagens de turistas. |
| <b>Análise de Dados</b>                       | <b>Software de BI</b> (Power BI, Google Data Studio)         | Criação de painéis interativos e relatórios visuais.                                                | Dashboard da taxa de ocupação hoteleira atualizado mensalmente.                        |
|                                               | <b>GIS</b> (QGIS, ArcGIS)                                    | Análise e visualização de dados georreferenciados.                                                  | Mapa de calor dos principais atrativos visitados.                                      |

|                     |                                 |                                                                                |                                                               |
|---------------------|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| <b>Disseminação</b> | <b>Portal Digital (Website)</b> | Centralização e disponibilização pública de todos os produtos de inteligência. | Publicação do Boletim Informativo Trimestral em formato .pdf. |
|---------------------|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|

Essa abordagem, que integra dados tradicionais com o potencial do *Big Data*, alinha-se às discussões mais recentes sobre a modernização da gestão turística (Santos; Inácio, 2018).

As ferramentas tecnológicas propostas para o Observatório do Turismo de Aracaju refletem diretamente as expectativas dos participantes da pesquisa. Nos questionários, a maioria destacou a importância de que os dados estejam disponíveis em portais de acesso público e em painéis digitais interativos, de modo a garantir transparência e facilitar o uso das informações por gestores, empresários, pesquisadores e pela comunidade em geral.

Para atender a essas demandas, o Observatório será estruturado em torno de um portal digital, que funcionará como plataforma de difusão de dados e relatórios periódicos. Além disso, serão desenvolvidos dashboards dinâmicos, com atualização constante dos principais indicadores, possibilitando consultas rápidas e personalizadas. Essa estrutura busca superar a percepção, apontada nos questionários, de que as decisões atualmente não se baseiam de forma sistemática em evidências, tornando a informação mais acessível e aplicável ao planejamento.

A adoção dessas ferramentas tecnológicas não apenas segue tendências observadas em experiências de outros observatórios nacionais e internacionais, mas também responde a uma demanda concreta identificada em Aracaju. Ao garantir transparência, acessibilidade e agilidade na disseminação de informações, o Observatório se consolidará como um centro de inteligência territorial, apto a subsidiar decisões estratégicas e a fortalecer a governança do turismo local.

#### 6.4 TRANSPARÊNCIA, ACESSO E SUSTENTABILIDADE TECNOLÓGICA

Toda a infraestrutura tecnológica do OBSERVAJU será pautada pelo princípio da transparência e do acesso público. Os relatórios e boletins serão disponibilizados em formatos abertos (como .pdf) e os painéis interativos serão de acesso livre no portal.



|                                        |                                                                       |   |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |
|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|--|--|--|--|--|--|--|--|
|                                        | Definição de fontes de financiamento e modelo de sustentabilidade     | X | X |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                        | Articulação e envio do Projeto de Lei à Câmara Municipal              |   |   | X | X |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                        | Formalização do Conselho Gestor (via portaria/d decreto inicial)      | X | X |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                        | Reunião de instalação do Conselho Gestor e validação do Plano de Ação |   |   | X |   |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                        | Articulação com UFS/IFS para bolsistas e apoio técnico                |   |   | X |   |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Fase 2: Estruturação e Coleta de Dados | Desenvolvimento da identidade visual e registro da marca              |   |   | X | X |  |  |  |  |  |  |  |  |

|                                                                                                                      |                                                                                 |  |  |  |   |   |   |   |   |   |  |  |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|---|---|---|---|---|---|--|--|--|
|                                                                                                                      | (INPI)                                                                          |  |  |  |   |   |   |   |   |   |  |  |  |
|                                                                                                                      | Desenvolvimento do Portal Digital (versão inicial)                              |  |  |  | X | X | X |   |   |   |  |  |  |
|                                                                                                                      | Formalização das parcerias para acesso a dados secundários (SEMFAZ, AENA, etc.) |  |  |  | X | X |   |   |   |   |  |  |  |
| Início da coleta e publicação do 1º indicador (ex: Fluxo Aéreo)                                                      |                                                                                 |  |  |  |   |   |   | X |   |   |  |  |  |
| Início da coleta e publicação do 2º indicador (ex: ISS Turístico)                                                    |                                                                                 |  |  |  |   |   |   |   | X |   |  |  |  |
| Início da coleta e publicação de outros indicadores (ex: perfil do visitante, gasto médio, satisfação da comunidade) |                                                                                 |  |  |  |   |   |   |   |   | X |  |  |  |



## **8. CONSIDERAÇÕES FINAIS: UM GUIA PARA O FUTURO DO TURISMO EM ARACAJU**

O presente guia consolidou-se como um instrumento técnico e orientador para a criação do Observatório do Turismo de Aracaju (OBSERVAJU). Ao longo de suas seções, buscou-se apresentar fundamentos teóricos, experiências de referência e, principalmente, diretrizes práticas que respondem diretamente à ausência de um mecanismo local para o monitoramento e a análise sistemática da atividade turística. Este documento é, portanto, o primeiro passo tangível para que Aracaju modernize sua gestão, alinhando-se às melhores práticas de destinos turísticos inteligentes e competitivos.

A estrutura aqui proposta – com um modelo de governança colaborativa, uma equipe técnica enxuta, indicadores customizados e uma arquitetura tecnológica moderna – foi desenhada para ser mais do que um plano; é um convite à ação. A implementação do Observatório, conforme detalhado, tem o potencial de gerar impactos profundos e positivos. Para a gestão pública, significará a capacidade de formular políticas baseadas em evidências, otimizando recursos e aumentando a transparência. Para o trade turístico, representará o acesso a uma fonte confiável de inteligência de mercado, apoiando estratégias de negócio e a inovação em produtos e serviços. Para a academia e a comunidade, abrirá um novo campo para a pesquisa aplicada e para a participação social no planejamento do futuro do turismo na cidade.

É fundamental reiterar o caráter orientador e flexível deste guia. Ele não é uma fórmula rígida, mas um roteiro estratégico que deverá ser adaptado e enriquecido pela Secretaria Municipal de Turismo (SETUR) e por todos os parceiros que abraçarem esta iniciativa. Os desafios de recursos e as prioridades locais irão moldar o ritmo e a profundidade da implementação, e é precisamente essa capacidade de adaptação que garantirá a sustentabilidade e a relevância do OBSERVAJU a longo prazo.

Encerra-se este trabalho com a convicção de que este plano é mais do que um produto acadêmico; é uma semente plantada em solo fértil. A criação do Observatório do Turismo de Aracaju pode ser um marco, um ponto de virada na forma como a cidade compreende, planeja e executa sua política turística. Espera-se que este guia inspire e mobilize os atores locais a construir, coletivamente, este espaço de inteligência, diálogo e inovação, transformando dados em desenvolvimento e posicionando Aracaju no lugar de destaque que ela merece no cenário turístico nacional.

## REFERÊNCIAS

ARACAJU. Prefeitura. **Conselho Municipal de Turismo discute criação de observatório e calendário turístico.** Aracaju, 31 maio 2022. Notícias. Disponível em: [https://www.aracaju.se.gov.br/noticias/95749/conselho\\_municipal\\_de\\_turismo\\_discute\\_criacao\\_de\\_observatorio\\_e\\_calendario\\_turistico.html](https://www.aracaju.se.gov.br/noticias/95749/conselho_municipal_de_turismo_discute_criacao_de_observatorio_e_calendario_turistico.html). Acesso em: 20 jun. 2022.

BATISTA, S. P. M. et al. A experiência de implantação do observatório de turismo da universidade do estado do Amazonas. **Turismo: Visão e Ação**, v. 24, n. 3, p. 491-511, 2022.

BRASIL. **Plano Nacional de Turismo 2024-2027.** Brasília: Ministério do Turismo, 2024.

BREGOLIN, M. **Inteligência territorial em turismo:** aplicação do sistema de capitais para análise de observatórios de turismo da Europa e da América Latina. 2018. Tese (Doutorado em Administração) – Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul, 2018.

NATAL. **Lei nº 7.885, de 03 de junho de 2025.** Altera a Lei nº 7.106, de 23 de dezembro de 2020, que trata da Política Municipal de Turismo, consolida as diretrizes e estratégias pertinentes, para criar o Observatório do Turismo de Natal, e dá outras providências. Natal, RN, 2025.

PERINOTTO, A. R. C. *et al.* Gestão de destinos turísticos baseada em evidências: proposta de modelo conceitual de observatórios de turismo. **Rosa dos Ventos - Turismo e Hospitalidade**, v. 14, n. 3, p. 573–595, 2022.

REDE BRASILEIRA DE OBSERVATÓRIOS DE TURISMO (RBOT). **Metodologias de Pesquisas em Turismo.** [S. l.]: RBOT, 2022.

SANTOS, G. N. C.; INÁCIO, J. B. Observatório do turismo e big data: a importância da informação e da tecnologia no desenvolvimento de destinos turísticos inteligentes e sustentáveis. **Caminhos de Geografia**, Uberlândia, v. 19, n. 65, p. 286-299, 2018.

THEORGA, A. B. **Os observatórios de turismo no Brasil.** 2016. Dissertação (Mestrado em Turismo) – Universidade de Brasília, Brasília, 2016.

TOMAZZONI, E. L.; MENEGHEL, L. A comunicação e a integração dos atores do turismo regional: o caso do Observatório de Turismo e Cultura da Serra Gaúcha (OBSERVATUR). **Turismo: Visão e Ação**, v. 14, n. 2, p. 246-260, 2012.

**TOMAZZONI, E. L.; POSSAMAI, A. M.; LOVATEL, R.** Turismo no município de Bento Gonçalves (RS): análise do desenvolvimento de um destino indutor no Brasil. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, São Paulo, v. 4, n. 2, p. 5-30, ago. 2010.

WORLD TOURISM ORGANIZATION. **UNWTO Guidelines for Institutional Strengthening of Destination Management Organizations (DMOs)** – Preparing DMOs for new challenges. Madrid: UNWTO, 2019.