



**UNIVERSIDADE DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE  
CAMPUS DE NATAL  
CURSO DE TURISMO**

**SAMUEL JORDAN DE SOUZA FRANÇA**

**OBSERVATÓRIO POTIGUAR DO TURISMO: IMPORTÂNCIA, INICIATIVAS E  
AÇÕES.**

**NATAL/RN**

**2023**

**SAMUEL JORDAN DE SOUZA FRANÇA**

**OBSERVATÓRIO POTIGUAR DO TURISMO: IMPORTÂNCIA, INICIATIVAS E  
AÇÕES.**

Monografia apresentada à Universidade do Estado do Rio Grande do Norte - UERN, como requisito obrigatório para obtenção do título de bacharel em Turismo.

**Orientador: Prof. Dr. Sidcley D'sordi Alves  
Alegriani da Silva.**

Coorientador: Prof. Me. Marcos José de Souza  
Cipriano

**NATAL/RN**

**2023**

© Todos os direitos estão reservados a Universidade do Estado do Rio Grande do Norte. O conteúdo desta obra é de inteira responsabilidade do(a) autor(a), sendo o mesmo, passível de sanções administrativas ou penais, caso sejam infringidas as leis que regulamentam a Propriedade Intelectual, respectivamente, Patentes: Lei nº 9.279/1996 e Direitos Autorais: Lei nº 9.610/1998. A mesma poderá servir de base literária para novas pesquisas, desde que a obra e seu(a) respectivo(a) autor(a) sejam devidamente citados e mencionados os seus créditos bibliográficos.

**Catálogo da Publicação na Fonte.  
Universidade do Estado do Rio Grande do Norte.**

S729o Souza França, Samuel Jordan de  
Observatório Potiguar do Turismo: Importância,  
iniciativas e ações. / Samuel Jordan de Souza França. -  
Natal, 23.  
48p.

Orientador(a): Prof. Dr. Sidcley Dsordi Alves Alegri da  
Silva.

Coorientador(a): Prof. Me. Marcos José de Souza  
Cipriano.

Monografia (Graduação em Turismo). Universidade do  
Estado do Rio Grande do Norte.

1. Opotur. 2. Turismo. 3. Pesquisa. I. Silva, Sidcley  
Dsordi Alves Alegri da. II. Universidade do Estado do Rio  
Grande do Norte. III. Título.

O serviço de Geração Automática de Ficha Catalográfica para Trabalhos de Conclusão de Curso (TCC's) foi desenvolvido pela Diretoria de Informatização (DINF), sob orientação dos bibliotecários do SIB-UERN, para ser adaptado às necessidades da comunidade acadêmica UERN.

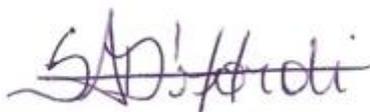
**OBSERVATÓRIO POTIGUAR DO TURISMO: IMPORTÂNCIA, INICIATIVAS E  
AÇÕES.**

**SAMUEL JORDAN DE SOUZA FRANÇA**

Monografia apresentada à Universidade do Estado do Rio Grande do Norte - UERN como requisito obrigatório para obtenção do título de bacharel em Turismo.

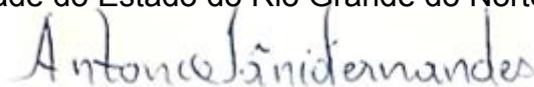
Aprovado em: 06/04/2023

**Banca Examinadora**



---

Prof. Dr. Sidcley D'sordi Alves Alegrini da Silva (Orientador)  
Universidade do Estado do Rio Grande do Norte - UERN



---

Prof. Dr. Antônio Jânio Fernandes  
Universidade do Estado do Rio Grande do Norte - UERN



---

Prof. Me. Marcos José de Souza Cipriano  
Universidade do Estado do Rio Grande do Norte - UERN

Aos meus amigos e aos meus  
professores.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço primeiramente a minha mãe, dona Silvana, que sempre me incentivou a estudar.

Ao meu melhor amigo e irmão, Fabrício Souto, que sempre esteve comigo em vários momentos da minha vida nesses 20 anos de amizade.

Aos professores do departamento de turismo, que sempre me apoiaram em todos os projetos que participei durante a minha trajetória no curso.

Aos meus amigos de sala de aula, em especial a Yrlla Cássia, Nathalia Oliveira e Rayane Assis, que estarão concluindo essa jornada comigo.

Aos meus amigos pessoais, Jhowan Monteiro e Angélica Ribeiro, que são grandes apoiadores.

Ao meu orientador, professor Sidcley Alegri, pelo apoio incondicional e ensinamentos desde o início do curso.

E, por fim, a todos que de forma direta ou indireta contribuíram para a realização deste trabalho.

"O turismo é uma forma de realizar sonhos, de transformar desejos em realidade e de criar memórias que duram para sempre" (URRY, 1995, p. 87).

## RESUMO

O turismo é uma das principais atividades econômicas do estado do Rio Grande do Norte e, por isso, é importante monitorar e analisar as tendências e características do setor. Nesse contexto, se tem a necessidade de criar um observatório de turismo, uma ferramenta de pesquisa e análise de dados que fornece informações relevantes sobre a atividade turística na região. O Observatório Potiguar do Turismo (OPOTUR) foi criado com esse objetivo e produz informações relevantes para governos, empresas e instituições de pesquisa, auxiliando na tomada de decisão e planejamento estratégico do Turismo. O presente estudo apresenta a importância do OPOTUR como agente atuante no cenário turístico e descreve as principais ações e iniciativas realizadas pelo OPOTUR, aferindo sua relevância pública e mercadológica. Através dos resultados obtidos pela metodologia deste trabalho constatou-se que o programa tem destaque local e nacional, e espera-se que este estudo contribua para a conscientização da importância de obter dados sobre o setor do turismo, visando o desenvolvimento do setor no estado do Rio Grande do Norte.

**Palavras-chave:** opotur; turismo; pesquisa.

## **ABSTRACT**

Tourism is one of the main economic activities in the state of Rio Grande do Norte, and therefore, it is important to monitor and analyze trends and characteristics of the sector. In this context, there is a need to create a tourism observatory, a research and data analysis tool that provides relevant information about tourist activity in the region. The Potiguar Tourism Observatory (OPOTUR) was created with this objective and produces relevant information for governments, companies, and research institutions, assisting in decision-making and strategic planning for tourism. This study presents the importance of OPOTUR as an active agent in the tourism scenario and describes the main actions and initiatives carried out by OPOTUR, assessing its public and market relevance. Through the results obtained by the methodology of this work, it was found that the program stands out locally and nationally, and it is expected that this study will contribute to raising awareness of the importance of obtaining data on the tourism sector, aiming at the development of the sector in the state of Rio Grande do Norte.

**Key-words:** opotur; tourism; research.

# Sumário

<b>1 INTRODUÇÃO</b>	<b>01</b>
<b>2 MARCO TEÓRICO</b>	<b>02</b>
2.1 Turismo: conceitos e dados norteadores	02
2.2 Turismo no RN: cenário e perspectivas	04
2.3 Pesquisas em turismo: o que são e como são feitas	19
2.4 Observatórios, conceito, origem, histórico no brasil e no mundo	11
2.5 Observatório Potiguar do Turismo: constituição, produção científica e posicionamento estratégico no trade turístico potiguar	16
<b>3 METODOLOGIA</b>	<b>19</b>
<b>4 RESULTADOS E DISCUSSÃO</b>	<b>21</b>
4.1 Principais ações e iniciativas realizadas pelo OPOTUR	22
4.2 Importância do OPOTUR em relação aos órgãos de governança e trade turístico do RN: uma visão sobre a coleta e análise de dados para a tomada de decisão e promoção estratégica do destino	26
4.3 Relevância pública e mercadológica do OPOTUR para o RN aliado ao trabalho em parceria com a Rede Brasileira dos Observatórios de Turismo	28
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	<b>31</b>
<b>6 REFERÊNCIAS</b>	
<b>APÊNDICE A</b>	

## 1- INTRODUÇÃO

Segundo a definição da Organização Mundial do Turismo (OMT), o turismo compreende as atividades que as pessoas realizam durante as viagens e estadas em lugares diferentes ao seu entorno habitual por um período consecutivo inferior a um ano, com finalidade de lazer, negócios ou outras (OMT, 2001). O turismo é uma das principais atividades econômicas do Estado do Rio Grande do Norte, responsável por gerar empregos e movimentar a economia local. Nesse contexto, se tem a necessidade de criar um observatório de turismo, uma ferramenta de pesquisa e análise de dados que fornece informações relevantes sobre a atividade turística na região.

O Observatório Potiguar do Turismo (OPOTUR) é uma referência de iniciativas desse tipo, criado com o objetivo de monitorar e analisar as tendências do turismo, as características dos turistas e as atividades turísticas no Estado. Através de uma equipe multidisciplinar, o OPOTUR produz e dissemina informações que podem ser utilizadas por governos, empresas do setor turístico e instituições de pesquisa para tomada de decisão e para o planejamento estratégico. O presente trabalho trata da temática OPOTUR, com o enfoque sobre o turismo e pesquisa e dados.

No viés dessa discussão, evidencia-se que este estudo tem como objetivo geral apresentar a importância do OPOTUR como agente relevante no cenário turístico do Rio Grande do Norte. Bem como objetivos específicos: descrever as principais ações e iniciativas realizadas pelo OPOTUR, identificar a importância dos agentes de governança para o fomento de um observatório de turismo e avaliar a relevância pública e mercadológica do OPOTUR para o RN.

Sendo assim, é esperado que esse trabalho ajude a conscientizar o leitor sobre as ações do OPOTUR diante da opinião pública e da academia, com vistas a apresentar sua atuação, a saber: estudar, compilar e divulgar dados científicos sobre o turismo potiguar. Bem como, nortear novos trabalhos sobre a importância de um observatório de turismo e dos resultados gerados através de seu trabalho no campo, assim, ajudando no fomento da atividade turística no estado do Rio Grande do Norte.

## **2 - MARCO TEÓRICO**

O referencial teórico deste estudo tratará de definições do turismo, abordando, também, temas relacionados ao cenário, ações e perspectivas do turismo no Estado do Rio Grande do Norte. Assim como, a importância das pesquisas em turismo na sua área de atuação e abrangência. Também serão abordados conceitos, origem e evolução histórica dos observatórios de turismo no Brasil e no mundo. Esta seção será finalizada apresentando a importância dos Observatórios de Turismo no âmbito público e privado, bem como a importância do Observatório Potiguar do Turismo, através de seus feitos no cenário estadual e nacional.

### **2.1 - Turismo: conceitos e dados norteadores**

O fenômeno turístico representa, atualmente, uma das principais atividades econômicas mundiais. Sendo responsável por 10% do PIB global, 1 em cada 10 empregos no mundo são oriundos desta atividade. 7% das exportações gerais e 30% das exportações de serviços também provém do turismo. (UNWTO, 2017).

De acordo com Sancho (2011), o turismo repercute na economia dos países e das regiões nas quais se desenvolve, ainda que sua importância tenha intensidades diferentes conforme o dinamismo e a diversificação da economia, melhor dizendo, seja a economia local, regional ou nacional.

Sem dúvida a economia em questão pode ser a de um país desenvolvido ou de um país em desenvolvimento, pode se basear em várias indústrias ou em uma só, pois o turismo pode representar uma opção importante para a mesma ou ser completamente irrelevante. Essas características determinarão o grau de participação local e dos investimentos estrangeiros no desenvolvimento da atividade turística, assim como os custos e os benefícios que advêm da mesma. (SANCHO, 2011, P .201).

Nessa perspectiva, o turismo é compreendido atualmente como um fenômeno socioeconômico que abrange diversos setores com sua atividade, e entender o turismo e suas diversas segmentações tem sido um desafio para os estudiosos desde os primeiros teóricos. Assim, é interessante definir realmente o que vem a ser turismo. Para tanto, Burkart e Medlik (1981) entendem que são os deslocamentos curtos e temporais das pessoas, para destinos fora do lugar de residência e de trabalho e as atividades empreendidas durante a estada nestes destinos.

Na definição acima, conceitos como deslocamentos para fora do entorno habitual e do local de trabalho apresentam favoravelmente a aceção de viagens de férias/lazer, em contrapartida a residência e ao trabalho, mas, simultaneamente, deixa fora conceitos atuais de turismo como as viagens por motivos de negócios, com ou sem complementos de lazer ou as férias em segundas residências.

Nesse contexto, o estudo do turismo por acadêmicos universitários iniciou-se no espaço entendido entre as duas grandes guerras mundiais (1919 e 1938). Durante esse estágio, economistas europeus iniciaram as publicações dos primeiros estudos na área, notadamente a chamada Escola de Berlim, com autores como Glucksmann, Schwinck ou Bormann (SILVA, 2011).

Em 1942, os professores da Universidade de Berna, da Suíça W. Hunziker e K. Krapf definiram o turismo como: a soma de fenômenos e de relações que surgem das viagens e das estâncias dos não residentes, desde que não estejam ligados a uma residência permanente nem a uma atividade remunerada (SILVA, 2011).

Já Mathieson e Wall (1982), por sua vez, afirmam que o turismo pode ser compreendido enquanto um movimento momentâneo de pessoas, por períodos inferiores há um ano, para destinos fora do seu entorno habitual e de trabalho. Com isto, as atividades empreendidas durante a estada e as facilidades são criadas para satisfazer as necessidades dos turistas.

Nos anos noventa, alguns autores começam a identificar o turismo como uma atividade multidisciplinar, resultante da experiência do visitante e de suas interações com a comunidade receptora (Barretto, 1991). Assim, o turismo pode ser compreendido como a “soma de relações e serviços resultantes de um câmbio de residência temporário e voluntário, motivado por razões alheias a negócios ou profissionais” (BARRETO, 1995, P. 12).

Jafari *apud* Theobald (1998, p. 30) olha o fenômeno sob o ponto de vista do sujeito que viaja, suas aspirações e os impactos por ele causados na localidade visitada: “turismo é o estudo do homem que está longe do seu habitat, do setor que atende às suas necessidades, e dos sujeitos que ele e este setor exercem sobre os ambientes socioculturais, econômicos e físicos para os quais se dirigem”.

Beni (2001, p. 36) define turismo como “A soma dos fenômenos e das relações resultantes da viagem e da permanência não-residente, na medida em que não leva a residência permanente e não está relacionada a nenhuma atividade remuneratória”. O conceito citado segue na contramão de outros teóricos e continua

com a máxima de que não se pode haver atividade remunerada durante a viagem para que essa se considere uma atividade turística, deixando de lado o turismo de negócios.

Já Molina (2001), vai além e afirma que o turismo é um produto da cultura, portanto, transcende explicações econômicas que são insuficientes e não contemplam a dimensão do fenômeno.

Por fim, destaca-se a definição da Organização Mundial do Turismo, que agrega todos os pontos positivos das expostas anteriormente, formalizando as particularidades da atividade turística. Para explicitar tal panorama, apresenta-se a seguinte definição do fenômeno turístico: o turismo compreende as atividades que realizam as pessoas durante as viagens e estadas em lugares diferentes ao seu entorno habitual, por um período consecutivo inferior a um ano, com finalidade de lazer, negócios ou outras (OMT, 2001). Sendo assim, observa-se a relevância do turismo a nível global e local e em especial em estados com forte potencial turístico, como o Rio Grande do Norte, como será explanado na subseção a seguir.

Para tanto, vislumbra-se o turismo como fator de desenvolvimento econômico e social no Rio Grande do Norte, evidenciando sua importância para a geração de emprego e renda no estado. Pontua-se que o turismo deve estar condicionado à presença de infraestrutura e políticas públicas de regulamentação, sem prejudicar a qualidade de vida da comunidade autóctone receptora. O texto também apresenta dados sobre o perfil dos turistas que visitam o RN, bem como sobre seus gastos médios. Destaca-se, ainda, a pesquisa encomendada pela FECOMERCIO em 2021, que revela que a maioria dos visitantes teve sua expectativa atendida e está disposta a indicar o RN como roteiro turístico. Por fim, o texto menciona os 11 polos turísticos do estado, inseridos no Mapa do Turismo Nacional, que objetiva nortear políticas públicas e ações para promoção do setor em cada região turística do país.

## **2.2 - Turismo no RN: cenário e perspectivas**

O turismo, como fator de desenvolvimento, deve estar condicionado à presença de elementos mínimos de infraestrutura, de investimentos, de políticas públicas de regulamentação e, principalmente, não deve trazer prejuízos à qualidade de vida da comunidade autóctone receptora (RUSHMANN, 1994).

Neste contexto, o turismo no Rio Grande do Norte apresenta-se como uma das principais atividades econômicas e sociais, com aportes significativos na geração de emprego e renda do Estado (Silva, 2012). De acordo com Sistema de Inteligência Turística do Rio Grande do Norte (SÍRIO, 2021), 75% do PIB do Rio Grande do Norte, cerca de US \$15 bilhões de dólares, vem do comércio e serviços. Por isso, pode-se aferir que o Turismo é um dos pilares da economia potiguar. Ainda de acordo com o SÍRIO, 110.000 empregos formais estão ligados diretamente ao turismo no RN. O setor atrai pouco mais de 2,6 milhões de turistas/ano, entre brasileiros e estrangeiros.

No que diz respeito aos gastos médios no RN, incluindo-se, hospedagem, alimentação, compras, dentre outros, verifica-se que os turistas gastaram em média R\$ 5.514, 82 reais (cinco mil quinhentos e quatorze reais e oitenta e dois centavos) em 2015, com uma média de 10 dias de permanência no estado. (FECOMERCIO, 2015)

Já em 2021 foi encomendada uma pesquisa pela Federação Comércio de Bens, Serviços e Turismo do estado do Rio Grande do Norte - FECOMERCIO, na qual foi executada pelo Instituto de Pesquisas e Desenvolvimento do Comércio, sendo a coleta de dados realizada entre os dias 05 e 21 de janeiro de 2021, onde foram ouvidos 1.350 turistas em diversas cidades turísticas do estado, nos principais locais de acesso ao público alvo, em pontos de fluxo turístico, meios de hospedagem, feiras de artesanatos, atrativos turísticos entre outros.

Foi levantado no referido estudo que o perfil do turista que visita o Estado potiguar é de maioria masculina, entre 25 e 34 anos e viaja em família. Mostra ainda que 32,8% possuíam rendimentos individuais de até três salários mínimos (R\$3,3 mil), à medida que 56,4% dos respondentes da pesquisa revelaram possuir renda individual acima de três salários mínimos (R\$3,3 mil). Calculando a renda média dos turistas, observou-se que foi de R\$4.644,85. Praticamente todos eles, ou 94%, buscam o RN por motivação de sol e praia. Entre os turistas brasileiros, o gasto médio foi de R\$308,00 ao dia, e o estrangeiro apresentou gasto médio na ordem de R\$343,00. (FECOMERCIO, 2021)

Um dos dados mais importantes da pesquisa mencionada foi o percentual de (92,7%) que manifestou intenção de voltar a viajar para o estado, demonstrando que a maioria teve sua expectativa atendida. Além disso, 98,7% dos visitantes estão

dispostos a indicar o RN como roteiro turístico capaz de promover ao visitante bem estar e hospitalidade (FECOMERCIO, 2021).

Atualmente, o destino Rio Grande do Norte está inserido dentro do Mapa do Turismo Nacional, onde o Rio Grande do Norte passa a ter 11 Polos Turísticos e 81 municípios. Segundo o MTUR, o novo mapa do turismo brasileiro é um instrumento que reúne municípios que adotam o Turismo como estratégia de desenvolvimento, e identifica necessidades de investimentos e de ações para promoção do setor em cada região turística do país. Ao todo, 2.542 cidades distribuídas em 322 regiões turísticas foram incluídas no Mapa do Turismo 2022.

Assim, este novo mapa do turismo brasileiro objetiva nortear a orientação de políticas públicas, incluindo a destinação de recursos do Ministério do Turismo para obras de infraestrutura e oferta de cursos de qualificação profissional, dentre outras ações. No RN o polos de desenvolvimento turístico podem ser melhor compreendidos a seguir:

**Quadro 1 Polos Turísticos do Rio Grande do Norte**

POLOS TURÍSTICOS	MUNICÍPIOS
<p><b>Polo Costa Branca</b></p>	<p>Areia Branca, Baraúna, Grossos, Mossoró, Serra do Mel e Tibau.</p>
<p><b>Polo Costa das Dunas</b></p>	<p>Arês, Baía Formosa, Canguaretama, Ceará Mirim, Extremoz, Maxaranguape, Natal, Nísia Floresta, Parnamirim, Pureza, Rio do Fogo, São Gonçalo do Amarante, São Miguel do Gostoso, Tibau do Sul, Touros e Vila Flor.</p>
<p><b>Polo Serrano</b></p>	<p>Alexandria, Apodi, Caraúbas, Felipe Guerra, José da Penha, Janduis, Lucrecia, Major Sales, Olho d'água do Borges, Patu, Pau dos Ferros, São Fco. do Oeste, São Miguel e Umarizal.</p>
<p><b>Polo Seridó</b></p>	<p>Acari, Caicó, Carnaúba dos Dantas, Cerro Corá, Currais Novos, Florânia, Lagoa Nova, Parelhas, São João do Sabugi, Ten. Laurentino Cruz e Timbaúba dos Batistas.</p>
<p><b>Polo Do Sertão para o Mar</b></p>	<p>Alto do Rodrigues, Carnaubais, Galinhos, Guamaré, Macau e Pendências</p>
<p><b>Polo Potengi</b></p>	<p>Riachuelo, Santa Maria, São Paulo do Potengi e São Tomé.</p>
<p><b>Polo Cabugi Central</b></p>	<p>Angicos, Fernando Pedroza, Lajes e Pedro Avelino</p>

<b>Polo Serras do Agreste Potiguar</b>	Serra de São Bento, Monte das Gameleiras, Passa e Fica e São José do Campestre.
<b>Polo Rota do Frio</b>	Martins, Portalegre, Riacho da Cruz, Serrinha dos Pintos e Viçosa
<b>Polo Vale Mar</b>	Assu, Ipanguaçu e Porto do Mangue.
<b>Polo Agreste/Trairi</b>	Brejinho, Campo Redondo, Pedro Velho, Santa Cruz, Santo Antônio, Serra Caiada, Sítio Novo e Tangará.

**Fonte:** Autoria própria (2023)

Através do Quadro 1 é possível elucidar que este importante vetor de desenvolvimento econômico potiguar está em pleno crescimento, ativando, segundo o Mtur (2015), 52 diversos setores da economia, no que se entende por efeito multiplicador, contribuindo-se para a melhoria da infraestrutura urbana dos principais destinos turísticos do RN, a saber: Natal, Tibau do Sul (Pipa), São Miguel do Gostoso e Mossoró. Porém, é condição imprescindível que pesquisas no âmbito turístico sejam incentivadas, com vistas ao municiação de informações para os setores público e privado, como será posto a continuação.

Na subseção seguinte, será apresentado o papel da pesquisa científica na área do turismo, que é fundamental para a compreensão e planejamento do fenômeno do turismo. O texto destaca que a natureza complexa do turismo requer vários métodos e disciplinas que interagem para produzir conhecimentos que possam contribuir para uma maior compreensão do fenômeno. O texto ainda destaca que a pesquisa em turismo é influenciada, assim como também influencia, áreas da sociologia, economia, administração, psicologia e geografia, entre outras. A pesquisa em turismo é a construção e condução sistemática e imparcial de investigações para resolver problemas da área.

### 2.3 Pesquisas em turismo: o que são e como são feitas.

O conteúdo e a escala do turismo como um fenômeno global de produção e consumo, para além da complexidade da sua interação com os diferentes ambientes, sociedades e culturas, justificam a atenção acadêmica (Sharpley, 2011). Não é possível entender o turismo e a investigação social fora das sociedades modernas e tão pouco pode-se conceber sociedades modernas sem o turismo e a investigação social (Brito, 2007).

O desenvolvimento deste fenômeno deu origem a um crescimento concomitante nos estudos acadêmicos e no conhecimento do turismo (Tribe, 2010). “Particularmente como fenômeno acadêmico dedicado à investigação científica, o turismo ocupou um papel importante nos finais do séc. XX e início do séc. XXI” (Korstanje, 2009, p.1).

Sendo assim, o turismo “é uma plataforma de pensamento baseada no conhecimento que a vê como um todo ou um sistema com a finalidade de compreender as suas estruturas e funções subjacentes” (Peral e Gil, 2013, p. 36). O turismo possui uma natureza complexa e, por isso, requer vários métodos e disciplinas que interagem para produzir conhecimentos que possam contribuir para uma maior compreensão do fenômeno (Korstanje, 2015).

Neste contexto, a pesquisa em Turismo passa a fazer parte de um campo multidisciplinar e é influenciada, assim como também influencia áreas da sociologia, economia, administração, psicologia e geografia, entre tantas outras. Goeldner e Ritchie (2002, p. 384) afirmam que “a tarefa da pesquisa em turismo é coletar e analisar dados para auxiliar os administradores do setor a tomar decisões”.

Segundo a OMT (2001), a pesquisa em turismo permite:

- a) compreender os eventos que se produzem dentro do setor, tanto internamente como à sua volta, ou seja, proporciona informação para dar assistência aos decisores e planejadores de políticas;
- b) explicar e realizar relatórios sobre a realidade atual estabelecendo previsões futuras que serão a base da tomada de decisões e controlo dos sistemas turísticos;
- c) dar resposta às perguntas que desde o universo do turismo se podem levantar para solucionar problemas ou posicionar-se dentro de esquemas mais competitivos e ganhar posições perante a crescente rivalidade entre as empresas do próprio sector turístico;

d) proporcionar um valor acrescentado adicional à empresa como possuidora de um know-how que a diferencie do resto dos competidores.

Portanto, a pesquisa em turismo consiste na construção e condução sistemática e imparcial de investigações para resolver problemas da área (Goeldner e Ritchie, 2012). Ou seja, o processo de investigação em turismo consiste num conjunto de métodos empíricos experimentais, procedimentos, técnicas e estratégias para obter um conhecimento científico, técnico e prático dos fatos e realidades turísticas (OMT, 2001).

Desde um ponto de vista pragmático, alguns dos objetivos que podem justificar a relevância de investigar o turismo estão relacionados com a necessidade de prever os seus efeitos futuros, conhecer as motivações dos turistas e os seus comportamentos ou compreender as características concretas das suas necessidades e procuras (Rojas, 2007).

Assim, através da investigação científica

É possível abordar o campo do conhecimento concreto do turismo, podem-se conhecer de forma objetiva e sistemática as suas características e, além disso, pode-se acumular conhecimento que permitirá considerar outros problemas de investigação. (ROJAS, 2007, P.6)

De fato, a dinâmica das estruturas do mercado turístico, assim como, os sucessivos avanços das aplicações das tecnologias de informação e comunicação dentro do setor, revelam a necessidade de manter uma constante atitude de investigação no turismo (OMT, 2001).

Ratifica-se que pesquisas de cunho científico, técnico e mercadológico, assim como, a elaboração de projetos turísticos que refletem contextos e necessidades atuais e futuras, são fundamentais para o sucesso de qualquer política e plano turístico (Mtur, 2018).

Para tanto, o turismo pode ser objeto de uma investigação multidisciplinar e interdisciplinar. Na pesquisa multidisciplinar, de acordo com Przeclawski (1993), cada uma das disciplinas envolvidas usa os seus próprios conceitos e métodos. Na pesquisa interdisciplinar analisa-se, simultaneamente, um determinado problema a partir de distintas áreas para levar em consideração, ao mesmo tempo, aspectos diferentes do tema. “A investigação interdisciplinar deve ser muito mais unificada, muito mais concentrada do que a pesquisa multidisciplinar” (PRZECLAWSKI, 1993).

No viés dessa discussão, será apresentado na subseção a seguir a origem e conceito dos observatórios de turismo no mundo e no Brasil. O texto apresenta a necessidade de criar esses observatórios para a obtenção de informações e dados estatísticos sobre a atividade turística, a fim de subsidiar a formulação de políticas de turismo e contribuir para um planejamento sustentável da atividade. O texto também destaca os objetivos e finalidades de um observatório de turismo, que incluem o acompanhamento, observação, coleta, tratamento, análise, geração e monitoramento de dados e informações sistemáticas e padronizadas sobre a atividade turística em distintos níveis administrativos regional, estadual e municipal.

Além disso, o texto menciona as recomendações internacionais para criação de observatórios de turismo sustentáveis, que permitam uma gestão do turismo com base em evidências confiáveis.

#### **2.4 - Observatórios, conceito, origem, histórico no Brasil e no mundo.**

O primeiro observatório de turismo do mundo foi o Observatório Touriscope Cote D'Azur, implantado no ano de 1984 em Nice, na França (Despontin, 1989; Brandão, 2007; Valdés; Valle; Sustacha, 2011). A constituição desse observatório foi detalhada por Despontin (1989) em seu estudo sobre os Observatórios Econômicos da Região Provence-Alpes-Cote d'Azur (P.A.C.A.).

De acordo com essa pesquisadora, o Observatório Touriscope Cote D'Azur resultou de uma parceria estabelecida entre o Conselho Regional de Turismo da Região P.A.C.A e o Conselho Departamental de Alpes-Maritimes. Esta parceria teve por finalidade produzir dados turísticos oficiais da Costa Azul, abrangendo os territórios dos Alpes Marítimos e de Mônaco. Entre os fatores que contribuíram para a criação do observatório esteve a implantação do Sistema Regional de Observação e Análise do Turismo no ano de 1984 (DESPONTIN, 1989).

De acordo com Theorga (2016), os Observatórios de Turismo surgiram pela necessidade de subsídio de informações para ajudar na formulação de políticas de turismo, que por sua vez, assim como a atividade turística em si, abrangem as mais diversas áreas de uma sociedade, sejam estas culturais, ambientais, políticas, econômicas, ou qualquer outra que afete a relação da atividade turística em si, com a sociedade. Segundo a autora, quaisquer que sejam as relações do turismo com essas atividades, elas geram informações e dados estatísticos, que necessitam ser

formalizados e analisados, preferencialmente dentro de uma estrutura própria para essa finalidade.

Para Luque Gil & Zayas Fernández & Caro Herrero (2015) e Unwto (2017) o conceito de Observatório de Turismo é uma ferramenta de inteligência turística estável, responsável por observar a realidade, além de analisar a dinâmica territorial, utilizando softwares para medir os dados, retornando-os em forma de tabelas, gráficos, mapas e indicadores estatísticos, fornecendo resultados a todos os stakeholders do destino turístico.

Um observatório, segundo a definição de Franch & Contreras (2013, p. 26), é “uma ferramenta de inteligência turística estável, encarregada de observar a realidade, analisar a dinâmica e prover os resultados a todos os agentes de um destino”.

Um observatório de turismo tem entre os seus objetivos o acompanhamento, observação, coleta, tratamento, análise, geração e monitoramento de dados e informações sistemáticas e padronizadas sobre atividade turística em distintos níveis administrativos regional, estadual e municipal. Trata-se de um recurso institucional que permite acompanhar o desempenho do turismo em determinado nível administrativo, contribuindo para o planejamento sustentável da atividade e para fortalecer o turismo como opção de desenvolvimento econômico (MTUR, 2018).

Em 2004 a OMT sugeriu a criação de instituições nomeadas de Observatórios Globais de Turismo Sustentável – GOST, cuja finalidade era reforçar as capacidades institucionais de gestão de informação e o acompanhamento do turismo sustentável, fornecendo aos gestores do turismo e stakeholders uma orientação para a construção de uma estrutura para a coleta regular, análise e comunicação de informações relacionadas aos impactos do turismo dos destinos (THEROGA, 2016).

Conforme o Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente e a Organização Mundial do Turismo declararam já em 2005, países e destinos devem estabelecer observatórios para monitorarem o volume e o impacto do turismo e, com isso, estimularam também a participação de diversas partes interessadas nos processos de gestão para a sustentabilidade (UNEP; WTO, 2005).

Em nível internacional, a Organização Mundial do Turismo (OMT) criou *La Red Internacional de Observatorios de Turismo Sostenible* que pretende reunir observatórios de turismo no mundo para acompanhar o impacto econômico, ambiental e sociocultural do turismo nos destinos (Unwto, 2017). É um incentivo e

compromisso que a OMT tem com o setor, por meio de medições estatísticas que permitam uma gestão do turismo com base em evidências confiáveis (UNWTO, 2017).

Nesse sentido, cabe analisar as definições de observatórios de turismo presentes na literatura para verificar como eles foram caracterizados pelos diferentes autores que os estudaram. Como se apresenta mais adiante, os observatórios são criados para atenderem a uma ou mais finalidades, sendo que isso lhes fornece uma justificativa para implantação, define seu desenho organizacional e seus procedimentos operacionais.

O Quadro 2 traz definições de observatórios de turismo que foram explicitamente citados na literatura, acompanhados de termos usados pelos autores para caracterizá-los e as finalidades que lhes foram atribuídas. Todavia, ressalta-se que muitos dos estudos que trataram dos observatórios de turismo não os definiram claramente.

Quadro 2 – Definições de Observatório de Turismo identificadas na Literatura

AUTOR	DEFINIÇÃO	CARACTERIZAÇÃO	FINALIDADES
DESPONTIN (1989)	<b>Ferramenta</b> que permite uma <b>melhor comunicação da imagem</b> do destino para todos os seus parceiros. Ele representa ainda uma ferramenta de <b>animação</b> , de <b>aconselhamento</b> , de <b>informação</b> , mais do que um verdadeiro organismo institucional (DESPONTIN, 1989, p.10, tradução nossa).	- Ferramenta	- Comunicação (imagem) - Articulação - Decisão - Informação
SOUZA E MOLLO (2009)	<b>Forma de organização</b> para o <b>planejamento e o monitoramento</b> do desenvolvimento do turismo de forma <b>participativa</b> , cuja metodologia <b>integra diferentes olhares em um comitê gestor</b> que atua como uma <b>instância de governança</b> local para o turismo (SOUZA; MOLLO, 2009, p.1).	- Forma de organização	- Planejamento - Monitoramento - Participação - Articulação - Governança
BERNIER (2009 APUD SANTÁGATA, 2011)	Um <b>relatório de uma conjuntura</b> que, como todos, nos <b>fornece informações</b> sobre um campo específico de atividade humana, o turismo, o que <b>ajuda a tomada de decisões</b> e o desenvolvimento do <b>planejamento</b> (BERNIER, 2009 apud SANTÁGATA, 2011, p. 10, tradução nossa).	- Relatório de conjuntura	- Informação - Decisão - Planejamento
PÉREZ, CORNEJO E RAMÍREZ (2011)	<b>Sistemas integrados de informação, estudo, pesquisa e monitoramento</b> de turismo em um destino turístico. O Observatório de Turismo é um <b>instrumento</b> que permite conhecer a posição do setor do turismo do início para <b>realizar o acompanhamento</b> da sua evolução. Esse conhecimento informativo é básico para formular e abordar, posteriormente, ações que visam a <b>melhora da competitividade e da sustentabilidade</b> econômica, social e ambiental do setor através da adequação do turismo para as tendências da demanda e a valorização inovadora dos recursos turísticos (PÉREZ; CORNEJO; RAMÍREZ, 2011, p. 2, tradução nossa).	- Sistema integrado - Instrumento	- Conhecimento - Monitoramento - Competitividade e - Sustentabilidade
VARRA, BUZZIGOLI E LORO (2012)	<b>Ferramenta de gestão do conhecimento</b> dos destinos turísticos. [...] <b>Centro de conhecimento</b> que atua como promotor e <b>coordenador de um processo compartilhado de desenvolvimento</b> da competitividade do destino. [...] <b>fator de coesão social e promotor de uma orientação para serviços</b> (VARRA; BUZZIGOLI; LORO, 2012, p. 375, tradução nossa).	- Ferramenta - Centro de conhecimento - Fator de coesão social	- Conhecimento - Articulação - Coesão social - Competitividade

AUTOR	DEFINIÇÃO	CARACTERIZAÇÃO	FINALIDADES
VALERO, DÍAZ, GONZÁLES E NOVO (2013)	São <b>dispositivos</b> de observação criados por organizações públicas ou privadas para <b>acompanhar</b> a evolução de um fenômeno ou questão estratégica tanto no tempo como no espaço [...]. Os observatórios turísticos constituem o termômetro de um destino turístico. Eles permitem <b>monitorar</b> as informações sobre entidades do setor de turismo, o que é uma <b>vantagem competitiva</b> porque permite uma comparação com outros destinos <b>para se antecipar</b> assim à concorrência e <b>desenvolver estratégias</b> que aumentem a sustentabilidade (VALERO et al., 2013, p. 8, tradução nossa).	- Dispositivo	- Monitoramento - Competitividade e - Sustentabilidade
FRANCH E CONTRERAS (2013)	<b>Ferramenta de inteligência turística</b> estável, encarregada de <b>observar a realidade, analisar a dinâmica</b> e prover os resultados a todos os agentes de um destino (FRANCH; CONTRERAS, 2013, p. 25, tradução nossa).	- Ferramenta	- Monitoramento - Inteligência

NOVAES E FEITOZA (2014)	<b>Ferramenta da ciência da informação</b> , que quando devidamente usado, <b>melhora os processos de gestão</b> pública e das organizações do sistema turístico (NOVAES; FEITOZA, 2014, p.17 ).	- Ferramenta	- Informação - Gestão
ORTIZ (2014)	<b>Sistemas de controle e gerenciamento global</b> de um destino turístico (ORTIZ, 2014, p. 227, tradução nossa).	- Sistema	- Monitoramento - Gestão
MENDES E GUERREIRO (2016)	Uma <b>estrutura privilegiada</b> para <b>acompanhar</b> os mercados, <b>integrar informação</b> e, desta forma, possibilitar que as <b>políticas</b> nacionais e setoriais de turismo e a <b>atuação dos atores</b> em exercício <b>sejam sustentadas</b> e baseadas num conhecimento técnico que lhes permite obter <b>vantagens comparativas</b> nos mercados tendo em vista o desenvolvimento do setor (MENDES; GUERREIRO, 2016, p. 94).	- Estrutura	- Monitoramento - Informação - Planejamento - Ação - Competitividade
THEORGA A (2016)	Como <b>ferramentas de integração, discussão e compartilhamento de informações</b> entre segmentos sociais, os observatórios incluem entre os seus objetivos o <b>monitoramento e avaliação</b> do turismo em cada destino, favorecendo a <b>participação social</b> , o estabelecimento de <b>redes de conhecimento</b> e o apoio a <b>elaboração e interpretação dos resultados das políticas públicas</b> , das <b>iniciativas privadas</b> territorialmente implementadas e do <b>desenvolvimento sustentável</b> dos destinos turísticos (THEORGA, 2016, p. 15).	- Ferramenta	- Informação - Articulação - Monitoramento - Avaliação - Participação - Conhecimento - Planejamento - Sustentabilidade

Fonte: BREGOLIN, Michel. (2015).

Em relação aos observatórios de turismo, Bregolin (2015) destacou a diversidade de caracterizações atribuídas a essa nomenclatura nos seus sites oficiais. Ali, os observatórios de turismo apareceram definidos como repositórios (de estudos, de informações, de estatísticas, de documentos, de dados, de indicadores); espaços (de acesso à informações, de intercâmbios, de produção e disseminação de conhecimentos, de interação, de debate, de reflexão ou de discussão); pesquisas (área, núcleo, iniciativa); além de serem definidos também como articuladores, promotores, ferramenta, unidade especializada, condição, órgão técnico oficial e sistema integrado. (BREGOLIN, 2015).

Em nível nacional, percebe-se a atenção dada pelo Ministério do Turismo (MTUR) em seu Plano Nacional de Turismo (2018-2022), ao qual destaca a importância do fortalecimento da Rede Brasileira dos Observatórios de Turismo, além da ampliação de investimentos para realização de pesquisas e estudos para entendimento das dinâmicas do fenômeno turístico (MTUR, 2018).

Neste panorama encontra-se a Rede Brasileira dos Observatórios de Turismo (RBOT), iniciada em 2016 (alvares; santos; perinotto, 2020) e criada em 11 de maio

de 2017, no Encontro Paranaense dos Observatórios de Turismo, mediante assinatura da "Carta de Curitiba" (Marques, 2017). A RBOT "reúne observatórios de turismo em todo território nacional com o intuito de fomentar o turismo planejado e gerido com base em dados em nosso país" (Marques; Monteiro; Souza Neto, 2021, s.p.), e possui, até a data desse trabalho, 62 (sessenta e dois) observatórios membros, com representação macrorregional equilibrada em todas as regiões do Brasil. Conforme Perinotto, Marques, Souza-Neto e Pacheco (2022), a RBOT propicia um suporte metodológico a qualquer iniciativa de observatórios que venham a filiar-se à rede.

A rede deve ser vista como modelo a ser seguido, que aprovisiona observatórios em estágios embrionários com metodologias e conhecimentos para criação de pesquisas robustas, harmonizadas aos demais observatórios. Têm como objetivo "promover a integração e o compartilhamento de dados e a uniformização de metodologias de coleta, tratamento, análise, geração e monitoramento de modo a contribuir para o progresso do turismo no país" (RBOT, 2017). A RBOT conta com o apoio de membros de diversas entidades, como o Ministério do Turismo, Secretaria Nacional de Turismo do Paraguai, Sebrae, Fecomércio, Convention & Visitors Bureau, Agência Valenciana de Turismo, entre outras entidades de escalas menores.

Na subseção a seguir será apresentado o Observatório Potiguar do Turismo (OPOTUR), um programa que visa auxiliar a iniciativa pública e privada na tomada de decisões de natureza turística no estado do Rio Grande do Norte, por meio de pesquisas de campo e produção científica. Ressalta-se a importância do OPOTUR para o desenvolvimento econômico e social do estado, além de mencionar sua estrutura organizacional e apoio de instituições públicas e privadas.

## **2.5 - Observatório Potiguar de Turismo: constituição, produção científica e posicionamento estratégico no trade turístico potiguar.**

A missão do OPOTUR é ser um instrumento social, facilitador de gestão, informações e debate, funcionando como um instrumento técnico, catalisador, polifuncional e descentralizado, planejado e administrado de forma participativa, com estabilidade e autonomia. Este projeto de ensino, pesquisa e extensão justifica-se pela necessidade de continuar auxiliando a iniciativa pública e privada na tomada de

decisões de natureza turística, monitorando-se a atividade no estado através de uma metodologia calcada em pesquisas de campo, com dados primários oriundos de questionários aplicados nos principais portões de entrada de turistas no RN, a saber: Aeroporto Internacional Aluizio Alves, Rodoviárias de Natal, Mossoró, Caicó e Pau dos Ferros e nos principais atrativos turísticos dos municípios de Tibau do Sul e Natal, cujos dados são tratados estatisticamente com vistas à elaboração de documentos oficiais que norteiam investidores privados e oriente o poder público na elaboração de políticas públicas de fomento turístico (OPOTUR 2017).

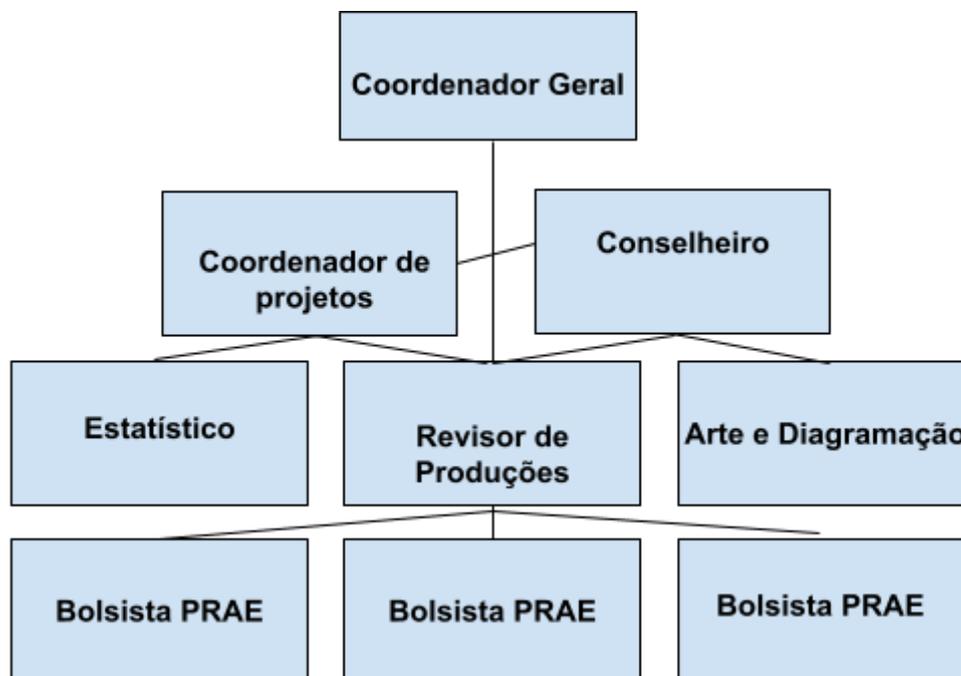
A proposta de criação do OPOTUR surgiu durante a reunião do Conselho Estadual de Turismo do RN - CONETUR, onde foi realizado um compromisso público para realização das primeiras pesquisas de demanda turística no RN, realizadas em setembro de 2017 e seguem até os dias atuais. Tais pesquisas contam com o apoio da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte – UERN (coordenadora do projeto), da Universidade Federal do Rio Grande do Norte – UFRN, do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia – IFRN, da Secretaria de Estado de Turismo – SETUR/RN, da Secretaria Municipal de Turismo – SETUR/Natal, da Empresa Potiguar de Promoção Turística – EMPROTUR e do Sindicato dos Bugueiros do RN, financiadas pela Federação do Comércio de bens, Serviços e Turismo do Estado do RN – FECOMERCIO/RN. Assim, o OPOTUR vem atuando de forma contínua desde 2017 na contribuição do desenvolvimento econômico e social do RN através do turismo.

Neste contexto, o OPOTUR justifica-se pela necessidade de continuar auxiliando a iniciativa pública e privada na tomada de decisão de natureza turística, monitorando-se a atividade no estado do RN, agregando informações importantes sobre o perfil dos visitantes, seus gastos, suas motivações de viagem, os principais meios de transporte utilizados, dentre outros elementos estatísticos ou não, que possam conduzir as políticas públicas estaduais e também atrair e consolidar investidores privados nas diversas regiões turísticas do estado.

Como mencionado anteriormente o OPOTUR teve seu embrião fundacional na reunião ordinária do Conselho Estadual de Turismo do RN – CONETUR em agosto de 2017. Tal conselho congrega instituições públicas, privadas e do terceiro setor, este órgão consultivo deliberou pela criação do OPOTUR nas dependências do Campus de Natal da UERN, que já empreendeu, juntamente com os parceiros do CONETUR, diversas pesquisas relacionadas ao fenômeno turístico. Para tanto, hoje,

o OPOTUR é um programa com foco na pesquisa científica e conta com uma equipe de 9 colaboradores. Sendo três professores doutores, dois professores mestres, um conselheiro e três bolsistas remunerados. No momento em que foi produzido este estudo, estavam ocupando cadeiras no OPOTUR os professores: Dr. Sidcley Alegrini (coordenador geral), Dr. Jânio Fernandes (coordenador de projetos), Dr. Márcio Marreiro (estatístico), Me. Marcos Cipriano (revisor de produções) e Me. Ricardo Morais (arte e diagramação). E os discentes: Samuel Jordan (conselheiro), Pedro Henrique, Pedro Arthur e Renata Sorrah como bolsistas PRAE.

Figura 1 - **ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DO OPOTUR**



Fonte: Autoria própria

O OPOTUR conta com uma equipe multidisciplinar, diversa, inclusiva, engajada e pró ativa. Com alta capacidade de resolução de problemas, articulada e coesa. Todos têm suas atribuições bem delimitadas e executam com maestria todas as atividades propostas pela coordenação do projeto. Mantendo, assim, um bom ritmo de produção e divulgação científica para a academia e trade turístico do RN.

### 3 - METODOLOGIA

A metodologia é o instrumento que possibilita a averiguação de um dado objeto de estudo, prerrogativa fundamental para se fazer ciência. Ela procura descrever os procedimentos de condução de uma pesquisa científica, fornecendo informações básicas, servindo de guia à elaboração de projetos e de instrumentos de coleta de dados. É uma preocupação instrumental, trata das formas de se fazer ciência. Cuida dos procedimentos, das ferramentas, dos caminhos. A finalidade da ciência é tratar a realidade teórica e praticamente. Para atingir tal finalidade, colocam-se vários caminhos. (DEMO, 1985).

O presente trabalho caracterizou-se como uma pesquisa básica, que objetiva gerar conhecimentos novos para avanço da ciência sem aplicação prática prevista, Gil (1994). Utiliza-se do método método dedutivo, que segundo Gil (1994) é um método racionalista, que pressupõe a razão com a única forma de chegar ao conhecimento verdadeiro; utiliza uma cadeia de raciocínio descendente, da análise geral para a particular, até a conclusão; utiliza o silogismo: de duas premissas retira-se uma terceira logicamente decorrente.

Quanto à abordagem do problema, o estudo proposto caracterizou-se como qualitativo. Segundo Lakatos e Marconi (2004, p. 35), “o estudo qualitativo é o que se desenvolve em uma situação natural; é rico em dados descritivos, tem um plano aberto e flexível e focaliza a realidade de forma complexa e contextualizada”. Considera que existe uma relação entre o mundo e o sujeito que não pode ser traduzida em números. Esta pesquisa apresenta-se como descritiva, onde o pesquisador tende a analisar seus dados indutivamente (GIL, 1994).

Diante do exposto, a pesquisa qualitativa não se preocupa com representatividade numérica, mas, sim, com o aprofundamento da compreensão de um grupo social, de uma organização, etc. Os pesquisadores que utilizam pesquisas qualitativas buscam explicar o porquê das coisas, exprimindo o que convém ser feito, mas não quantificam os valores e as trocas simbólicas, nem submetem-se à prova de fatos, pois os dados analisados são não métricos (suscitados e de interação) e se valem de diferentes abordagens.

Do ponto de vista dos objetivos, foi elaborada uma pesquisa descritiva por meio de levantamento bibliográfico sobre os trabalhos, ações e iniciativas do

OPOTUR ao longo de seus 5 anos de existência. Tal pesquisa foi agrupada e organizada em forma de linha do tempo, com grande parte das contribuições científicas e mercadológicas produzidas pelo OPOTUR. O presente estudo também contou com uma entrevista, onde foi aplicado um questionário semiestruturado com um representante da Rede Brasileira dos Observatórios de Turismo, a Profa. Dra. Giovanna Tavares (coordenadora da RBOT). As perguntas foram abertas e as respostas foram tabuladas usando a análise de discurso.

A adoção de entrevistas e, mais especificamente, de entrevistas semi estruturadas pode se apresentar como uma decisão metodológica adequada para a resolução de uma variedade de problemas e perguntas em ciência (Mcgrath; Palmgren; Liljedahl, 2019). São frequentemente empregadas com o objetivo de identificar os sentimentos, pensamentos, opiniões, crenças, valores, percepções e atitudes do entrevistado em relação a um ou mais fenômenos (BATISTA; MATOS; NASCIMENTO, 2017; BONI; QUARESMA, 2005; DEJONCKHEERE; VAUGHN, 2019; DICICCO-BLOOM; CRABTREE, 2006; MARCONI; LAKATOS, 2003; MCGRATH; PALMGREN; LILJEDAHN, 2019).

Segundo Marconi e Lakatos (p.195, 2003), a entrevista “é um encontro entre duas pessoas, a fim de que uma delas obtenha informações a respeito de determinado assunto, mediante uma conversação de natureza profissional”. Quanto à entrevista semiestruturada, DiCicco-Bloom e Crabtree (p.315, 2006) asseveram que esta é comumente “organizada em torno de um conjunto de questões abertas pré determinadas, com outras questões emergindo a partir do diálogo entre entrevistador e entrevistado”.

#### 4 - RESULTADOS E DISCUSSÃO

A seguir, apresenta-se a resolução do problema deste estudo através da metodologia escolhida para se alcançar os objetivos. Foram organizados e apresentados todos os trabalhos do OPOTUR em forma de linha do tempo, onde será visto, também, algumas informações resumidas de cada obra. Com isso, é possível vislumbrar uma dimensão de todo o trabalho que foi empreendido pelo OPOTUR ao longo dos 5 anos de programa.

Ressalta-se que, para alcançar os objetivos específicos, também foi realizada uma entrevista com a Professora Doutora Giovanna Tavares. Giovanna é atualmente Professora Universitária na Faculdade Cambury nos cursos de Eventos, Recursos Humanos, Marketing, Gestão Executiva de Negócios e Gestão Comercial. Membro da ANPTUR - Associação Nacional de Pesquisa e Pós Graduação em Turismo. É servidora pública do Estado de Goiás na Área Técnica de pesquisa Turística na Agência Estadual de Turismo - GOIÁS TURISMO, Coordenadora do Núcleo de Pesquisa: OBSERVATÓRIO DO TURISMO DO ESTADO DE GOIÁS e Diretora de Gestão Planejamento e Finanças da Goiás Turismo. É Presidente da ABBTUR - GO (Associação Brasileira de Turismólogos e Profissionais do Turismo), Seccional Goiás e Coordenadora Nacional da RBOT - Rede Brasileira dos Observatórios do Turismo.

Com notória experiência no turismo, o questionário respondido por ela contou com 5 perguntas abertas que nortearam este trabalho. Para tanto, foi questionado: 1 - Qual a opinião sobre a importância do OPOTUR para a promoção do turismo no Rio Grande do Norte?; 2 - Qual a importância dos agentes de governança para o fomento de um observatório de turismo?; 3 - Como você avalia a importância dos dados coletados e analisados pelo OPOTUR para auxiliar na tomada de decisões e tornar o mercado turístico potiguar mais competitivo?; 4 - Como o mercado turístico pode utilizar os dados do OPOTUR de forma eficiente para alcançar seus objetivos operacionais e estratégicos?; 5 - Qual a importância do trabalho do OPOTUR em parceria com a Rede Brasileira dos Observatórios de Turismo (RBOT) na produção e divulgação de dados e informações para a projeção nacional do OPOTUR e para a valorização do turismo como atividade econômica no Rio Grande do Norte e no Brasil?

As respostas da pesquisadora entrevistada foram separadas em blocos que estarão dialogando com os objetivos deste estudo, ajudando na aferição da influência dos resultados do OPOTUR no espectro municipal, estadual e nacional.

#### **4.1 Principais ações e iniciativas realizadas pelo OPOTUR.**

Desde a sua criação em 2017, o Observatório Potiguar do Turismo (OPOTUR) tem realizado diversas pesquisas e análises sobre a atividade turística no estado do Rio Grande do Norte. Algumas das principais pesquisas e trabalhos realizados pelo OPOTUR nos últimos anos incluem:

Em 2017 o OPOTUR iniciou suas atividades com a realização de uma pesquisa de demanda turística no estado do Rio Grande do Norte. O estudo, intitulado "Perfil do Turista que Visita o Rio Grande do Norte", teve como objetivo identificar as principais características e comportamentos dos turistas que visitam o estado. Além disso, o OPOTUR também realizou uma pesquisa sobre a satisfação dos turistas com os serviços turísticos oferecidos no estado.

Dando continuidade às suas atividades, em 2018 o OPOTUR realizou um estudo sobre a oferta de hospedagem no Rio Grande do Norte. A pesquisa teve como objetivo identificar as principais características da oferta hoteleira no estado, como localização, categoria, preço e ocupação média. Além disso, o OPOTUR também realizou uma pesquisa sobre a infraestrutura turística do estado, com foco nas condições das rodovias, aeroportos e portos que atendem ao setor do turismo.

No ano seguinte, 2019, o OPOTUR realizou uma pesquisa sobre o impacto econômico do turismo no estado do Rio Grande do Norte. O estudo teve como objetivo mensurar os efeitos da atividade turística na geração de empregos, renda e arrecadação de impostos no estado. Além disso, o OPOTUR também realizou uma pesquisa sobre a percepção dos empresários do setor em relação aos principais desafios e oportunidades do turismo no estado.

O ano de 2020 trouxe junto a pandemia de COVID-19. Pouco antes dos decretos de isolamento social o OPOTUR realizou a pesquisa Perfil do folião do carnaval de Natal: essa pesquisa teve como objetivo identificar as principais características do público que frequentou o carnaval de Natal em 2020. O estudo buscou compreender as motivações dos turistas para visitar a cidade durante o período carnavalesco, bem como seus hábitos de consumo, gastos e satisfação com

a oferta turística local. A pesquisa foi realizada por meio de entrevistas com turistas nos principais pontos de concentração do carnaval em Natal.

Ainda no contexto pandêmico em 2020, aferiu-se a Intenção de viagem do turista potiguar: essa pesquisa teve como objetivo compreender as expectativas dos turistas potiguares em relação às suas viagens, bem como suas preferências e comportamentos de consumo. O estudo buscou identificar os principais destinos procurados pelos turistas potiguares, bem como suas motivações e gastos em viagens. A pesquisa foi realizada por meio de questionários aplicados online para um público representativo da população do Rio Grande do Norte.

No mesmo ano, pesquisou-se também os Impactos da COVID-19 nas atividades dos guias, orientadores turísticos e condutores de turismo do RN: essa pesquisa teve como objetivo compreender os impactos da pandemia de COVID-19 na atividade dos profissionais que atuam como guias, orientadores turísticos e condutores de turismo no estado do Rio Grande do Norte. O estudo buscou identificar as principais dificuldades enfrentadas pelos profissionais, bem como as medidas adotadas para minimizar os impactos da crise. A pesquisa foi realizada por meio de questionários online aplicados para profissionais do setor.

O OPOTUR também foi convidado, através do Ministério do Turismo do Equador, para participar do 5º Webinário “Estratégia de resiliência e reativação do Turismo dos municípios de Ibarra e Imbabura no Equador”, cujo tema é investigação e desenvolvimento para o futuro do turismo.

“Nossa participação foi estratégica para contribuir com a retomada do turismo nessas localidades equatorianas, apresentando nosso case e como estamos contribuindo para a recuperação do turismo pós-isolamento social em Natal” (SILVA,2020)

Por fim, o OPOTUR lançou um ebook através das edições UERN, **Turismo e Covid-19: cenários, estratégias e protocolos de biossegurança**. Esta obra apresenta as dificuldades enfrentadas pelo turismo em tempos pandêmicos, são pesquisas que visam orientar gestores públicos, privados e a sociedade com relação a retomada do setor durante e no pós-pandemia da Covid-19 (SILVA, 2020).

- No primeiro capítulo são apresentadas as estratégias, as ações e os protocolos de biossegurança que devem ser seguidos pelos meios de hospedagem. Na sequência, no segundo capítulo, são expostos os cenários e as perspectivas dos transportes turísticos, incluindo as

orientações de segurança biosanitária para as atividades de receptivo no turismo.

- Já no terceiro capítulo, os autores, trazem uma série de considerações sobre o segmento de alimentos e bebidas, tanto para os visitantes dos destinos turísticos, como para a população autóctone que visita estes equipamentos.
- O quarto capítulo faz uma compilação dos protocolos sugeridos, pelas principais autoridades governamentais brasileiras, com vista, ao uso racional dos espaços de realização de eventos e como deverá ser o comportamento dos consumidores neste “novo normal”.
- Para finalizar esta obra é apresentada no quinto capítulo, uma pesquisa que versa a respeito do turismo potiguar, seus desafios e dinamicidades diante da pandemia do Sars-Cov-2.

Já em 2021, diante do cenário do “novo normal” pós primeira e segunda onda da COVID-19, o OPOTUR realizou uma pesquisa sobre a percepção dos turistas em relação aos protocolos sanitários adotados pelos estabelecimentos turísticos no estado do Rio Grande do Norte. O estudo teve como objetivo avaliar a efetividade das medidas adotadas para garantir a segurança dos turistas durante a pandemia de COVID-19. Além disso, o OPOTUR também realizou uma pesquisa sobre a demanda turística no estado, com foco nas preferências e motivações dos turistas que visitam o estado.

Nesse contexto pós pandemia, em 2022 foi realizada a pesquisa "Intenção de Viagem do Potiguar Após a Pandemia Covid-19", realizada pela Universidade do Estado do Rio Grande do Norte (UERN) em fevereiro de 2022, teve como objetivo avaliar o interesse dos potiguares em viajar após o período da pandemia de Covid-19. A pesquisa coletou dados de uma amostra representativa de 1.255 pessoas de diferentes faixas etárias, níveis de escolaridade e renda, residentes em diversas regiões do estado. Os resultados mostraram que a maioria dos entrevistados pretendiam viajar após a pandemia, com destinos nacionais sendo a preferência da maioria. Entre as principais conclusões da pesquisa, destacam-se: Intenção de viagem - Cerca de 78% dos entrevistados afirmaram ter a intenção de viajar após a pandemia, sendo que 42,5% pretendem fazer uma viagem nacional e 35,8% pretendem viajar para destinos internacionais. As praias são os destinos

nacionais mais populares entre os entrevistados, seguidas de destinos históricos e culturais.

Já em Julho de 2022 a cidade sediou os dois eventos mais importantes dos profissionais do turismo no país: o Fórum Nacional da Associação Brasileira de Turismólogos e Profissionais de Turismo (ABBTUR) 2022 e o VI Encontro da Rede Brasileira dos Observatórios do Turismo (Rbot).

Os eventos aconteceram em paralelo, no Centro de Convenções de Natal. A realização foi da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte (Uern), da ABBTUR, da Rbot e do Observatório Potiguar do Turismo (OPOTUR), reunindo representantes de 32 observatórios de turismo brasileiros e 17 estados.

O Fórum debateu assuntos pertinentes aos interesses dos filiados e das seccionais da ABBTUR. Já o 6º encontro da Rbot teve como objetivo promover intercâmbio de metodologias de pesquisas na área do Turismo no Brasil e fomentar o conhecimento sobre o tema para estudantes e profissionais do setor.

A abertura dos eventos aconteceu no dia 6 de julho e contou com a participação da reitora da UERN, Profa. Dra. Cícilia Maia; da presidente da ABBTUR, Lenora Schineider; da coordenadora da Rbot, Profa. Dra. Giovanna Tavares; do coordenador do OPOTUR RN, Prof Dr. Sidcley Alegriani, além de representantes do poder público estadual e municipal.

Na ocasião, foi realizada a pesquisa “Eventos Presenciais em Período Pós-Vacina”. O levantamento dos dados foi resultado da abordagem indireta junto aos participantes que estiveram presentes durante o VI Encontro da Rede Brasileira de Observatórios do Turismo/RBOT e o I Fórum Nacional ABBTUR. O objetivo dessa pesquisa foi avaliar o nível de confiança dos turistas de eventos presenciais, após o período de vacinação no Brasil. Levantou-se ainda, o nível de satisfação e a avaliação dos participantes que estiveram nesses mesmos eventos em Natal. Os resultados mostraram que a maioria dos entrevistados está disposta a participar de eventos presenciais, desde que sejam adotadas medidas de segurança sanitária.

No ano de 2023 o OPOTUR em parceria com a Prefeitura de Natal e a Universidade do Estado do Rio Grande do Norte (UERN) lançou mais uma pesquisa, intitulada Perfil do folião do carnaval de Natal 2023. Teve como objetivo geral apresentar o perfil do turista/morador durante o período do carnaval de Natal 2023, em seus respectivos polos. Bem como objetivos específicos comparar os perfis dos foliões que estiveram presentes nos festejos carnavalescos da cidade de Natal, nos

anos de 2020 e 2023, avaliar a infraestrutura do Carnaval 2023 e avaliar os serviços disponibilizados pela Prefeitura do Natal durante o evento.

Segundo a pesquisa realizada, o carnaval de natal 2023 obteve uma boa avaliação, visto que, quando questionados sobre a melhora do evento, 43,9% dos moradores e 100% dos turistas afirmaram que o mesmo evoluiu sendo classificado como Bom, quando comparado com o carnaval de Natal 2020.

Outro dado que merece destaque é com relação à acessibilidade, o levantamento apontou que os participantes consideraram a estrutura do evento acessível a todos os públicos, assim como, os mesmos afirmaram que os preços praticados no evento são adequados.

Diante do exposto será visto a seguir como os trabalhos do OPOTUR projetaram o programa a nível nacional e como ele é avaliado através das respostas do questionário aplicado ao sujeito. As respostas foram transcritas integralmente e estão em alinhamento com os objetivos descritos nos tópicos 4.2 e 4.3.

#### **4.2 Importância do OPOTUR em relação aos órgãos de governança e trade turístico do RN: uma visão sobre a coleta e análise de dados para a tomada de decisão e promoção estratégica do destino.**

Neste tópico foram analisadas as respostas das perguntas número dois, três e quatro do questionário.

**Resposta 2** - Importância dos agentes de governança para o fomento de um observatório de turismo.

A governança é uma forma de liderar os processos de inovação, fortalecimento e mudança das dinâmicas do setor, incorporando os atores públicos e privados, com foco na tomada de decisões coletivas referente a gestão do destino turístico. No turismo é como uma organização social que conta com a participação de representações do poder público, da sociedade civil organizada e de entidades. Por intermédio da governança, pode-se compreender demandas e atender necessidades dos agentes locais e assim direcionar estudos e pesquisas de um Observatório de Turismo. (PESQUISA DE CAMPO, 2023)

A entrevistada destaca a importância da governança como forma de liderar os processos de inovação e mudança das dinâmicas do setor, incorporando os atores públicos e privados e focando na tomada de decisões coletivas referentes à gestão do destino turístico. Esse discurso sugere uma perspectiva dialógica, na qual

os diferentes atores são convidados a participar de um processo de construção coletiva e colaborativa.

Além disso, a resposta da entrevistada também sugere uma visão de turismo como um fenômeno social complexo e multifacetado, que requer a participação de diferentes atores para ser compreendido e gerenciado de forma adequada.

Em outras palavras, a resposta versa sobre a importância dos agentes de governança para o fomento de um observatório de turismo. Essa influência se manifesta na ênfase dada ao diálogo e à participação dos diferentes atores envolvidos na gestão do turismo, bem como na visão de turismo como um fenômeno social, complexo e multifacetado.

**Resposta 3** - Importância dos dados coletados e analisados pelo OPOTUR para auxiliar na tomada de decisões e tornar o mercado turístico potiguar mais competitivo.

Os dados coletados pelo OPOTUR implica em: conhecer melhor o comportamento do público consumidor do turismo potiguar e assim obter maior foco em um mercado específico e segmentado, atendendo melhor às necessidades e problemas apontados pelo consumidor dos serviços, aumentando-se a força competitiva no mercado, construindo uma base sólida para possíveis expansões e assim criar novas oportunidades e por fim otimizar esforços e verbas de comunicação. (PESQUISA DE CAMPO, 2023)

A resposta apresentada acima revela a visão da entrevistada sobre a importância dos dados coletados e analisados pelo OPOTUR para auxiliar na tomada de decisões e tornar o mercado turístico potiguar mais competitivo.

Destaca-se, no discurso, a importância dos dados coletados para conhecer melhor o comportamento do público consumidor do turismo potiguar, permitindo uma maior foco em mercado específico e segmentado, bem como atender melhor às necessidades e problemas apontados pelo consumidor dos serviços.

É mister afirmar que o OPOTUR, através de suas pesquisas orienta e municia o Estado do RN, investidores e empresários com dados confiáveis sobre o comportamento do turista potiguar, o que posicionou e atraiu investimentos privados em negócios turísticos e fundamentou políticas públicas de turismo estaduais e municipais.

**Resposta 4** - Como o mercado turístico pode utilizar os dados do OPOTUR de forma eficiente para alcançar seus objetivos operacionais e estratégicos.

O ideal é acompanhar os relatórios apresentados e alinhar as informações ao planejamento estratégico (níveis operacional, tático e estratégico), ou seja, elaborar novas estratégias e diretrizes a partir dos resultados apresentados nos estudos e pesquisas realizados pelo OPOTUR. O ideal é estudar as análises e segmentações propostas e a partir do direcionamentos dos resultados, observar questões geográficas (divide o mercado com base na localização), demográficas (sexo, idade, ocupação, renda e nacionalidade) psicográficas (segmentação com base em atributos mentais e emocionais e fornece informações valiosas sobre os motivos, preferências e necessidades dos turistas) e comportamentais (consumidores são divididos com base em seus conhecimentos do produto/serviço em relação a sua atitude e experiência). (PESQUISA DE CAMPO, 2023)

A resposta apresentada anteriormente destaca a importância de utilizar os dados fornecidos pelo OPOTUR de forma eficiente para alcançar os objetivos operacionais e estratégicos no mercado turístico.

O primeiro ponto importante a ser destacado na resposta é o acompanhamento dos relatórios apresentados pelo OPOTUR, pois essa prática permite alinhar as informações ao planejamento estratégico em seus diferentes níveis: operacional, tático e estratégico. Dessa forma, é possível elaborar novas estratégias e diretrizes a partir dos resultados apresentados nos estudos e pesquisas realizados pelo OPOTUR, garantindo a utilização eficiente dos dados coletados.

Outro ponto relevante é a importância de estudar as análises e segmentações propostas pelo OPOTUR, que abrangem questões geográficas, demográficas, psicográficas e comportamentais. Ao dividir o mercado com base na localização, sexo, idade, ocupação, renda, nacionalidade, atributos mentais e emocionais, atitude e experiência, é possível obter informações valiosas sobre os motivos, preferências e necessidades dos turistas. Essas informações podem ser utilizadas para direcionar ações específicas e personalizadas para diferentes grupos de turistas, aumentando a eficiência das estratégias de marketing e melhorando a experiência do cliente.

**4.3 Relevância pública e mercadológica do OPOTUR para o RN aliado ao trabalho em parceria com a Rede Brasileira dos Observatórios de Turismo.**

Neste tópico foram analisadas as respostas das perguntas número um e cinco do questionário.

Em resposta à **pergunta número 1** do questionário sobre qual a importância do OPOTUR para a promoção do turismo no RN, a pesquisadora afirmou que:

O Observatório Potiguar do Turismo (OPOTUR) tem extrema relevância na promoção turística do Rio Grande do Norte pois se propõe a pesquisar e avaliar indicadores fundamentais para o exercício da gestão e promoção do destino, contribuindo com a segmentação mercadológica, definindo assim, o perfil dos consumidores do turismo Potiguar a partir de análises dos dados demográficos, necessidades, prioridades, interesses comuns, psicográficos e comportamentais. Sendo assim, permite a elaboração de estratégias de marketing voltadas para a promoção do destino e que serão mais específicas, assertivas e eficazes. (PESQUISA DE CAMPO, 2023)

A entrevistada destaca que o OPOTUR é extremamente relevante para a promoção do turismo no Rio Grande do Norte, pois se propõe a pesquisar e avaliar indicadores fundamentais para o exercício da gestão e promoção do destino. Ao mencionar esses aspectos enfatiza a importância de conhecer os dados demográficos, as necessidades, prioridades, interesses comuns, psicográficos e comportamentais dos consumidores do turismo potiguar para que se possam elaborar estratégias de marketing mais específicas, assertivas e eficazes. Assim, percebe-se outra característica do OPOTUR, que já está sendo empreendida por entidades públicas e privadas do turismo local, a utilização de suas pesquisas para subsidiar o plano estratégico de marketing destas instâncias de governança, inclusive contribuindo com uma atração mais assertiva de demandas turísticas potenciais para o RN e conseqüente aumento do fluxo turístico para o estado.

Ao destacar a importância da segmentação mercadológica como elemento basilar nas pesquisas do OPOTUR, a entrevistada demonstra que a promoção atual do turismo no Rio Grande do Norte não se limita apenas à oferta de belas paisagens e praias, mas envolve um conhecimento aprofundado do perfil dos turistas e de suas demandas específicas.

Em resposta à **pergunta número 5** sobre a importância do trabalho do OPOTUR, a sua parceria com a Rede Brasileira dos Observatórios de Turismo (RBOT) na produção e divulgação de dados e informações para a projeção nacional do OPOTUR e para a valorização do turismo como atividade econômica no Rio Grande do Norte e no Brasil, a entrevistada afirmou que:

O OPOTUR tem sido um parceiro exemplar da RBOT, cujo propósito é promover o desenvolvimento sociocultural e econômico dos destinos turísticos nacionais de modo sustentável, ao contribuir para as práticas de governança baseadas na gestão integrada por intermédio da produção de dados, estatísticas, metodologias, análises e reflexões, subsidiando a formulação de políticas públicas, ações da iniciativa privada e do terceiro setor. O OPOTUR está em sinergia com RBOT na produção e divulgação de dados, e tem se consolidado como um observatório de destaque nacional e de suma importância na rede, considerando sua contribuição para uma base de dados local, regional e nacional.

A resposta anterior destaca a importância do trabalho em conjunto OPOTUR com a Rede Brasileira dos Observatórios de Turismo (RBOT) na produção e divulgação de dados e informações para a projeção nacional do OPOTUR e para a valorização do turismo como atividade econômica no Rio Grande do Norte e no Brasil.

O primeiro ponto destacado é a importância da parceria entre o OPOTUR e a RBOT, isso significa que o trabalho em rede busca apoiar práticas de governança que integrem as ações dos diversos setores envolvidos no turismo, visando garantir o equilíbrio entre o desenvolvimento econômico, social e ambiental.

O segundo ponto destacado é a contribuição do OPOTUR na produção de dados, estatísticas, metodologias, análises e reflexões direcionados a subsidiar políticas públicas, ações da iniciativa privada e do terceiro setor. Ou seja, serão úteis para a tomada de decisões e planejamento estratégico no turismo.

Por fim, a resposta 5 destaca que o OPOTUR está em sinergia com a RBOT na produção e divulgação de dados, consolidando-se como um observatório de destaque nacional e de suma importância na rede. Essa contribuição para uma base de dados local, regional e nacional é fundamental para a projeção do OPOTUR e do departamento de turismo da UERN Natal para a valorização do fenômeno turístico enquanto atividade econômica no Rio Grande do Norte e no Brasil.

Sendo assim, pode-se aferir que a parceria entre o OPOTUR e a RBOT é importante para promover um turismo sustentável, baseado na gestão integrada dos destinos turísticos e para subsidiar a tomada de decisões e planejamento estratégico no setor. A produção e divulgação de dados e informações é fundamental para que o OPOTUR seja reconhecido nacionalmente e para valorizar o turismo como atividade econômica.

## 5 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

De acordo com o que foi apresentado neste trabalho podemos concluir que a pesquisa teve todos os seus objetivos alcançados, uma vez que foi aferido através de levantamento bibliográfico e em entrevista a importância das ações e iniciativas do Observatório Potiguar do Turismo para o Rio Grande do Norte.

Com base nas realizações feitas pelo OPOTUR ao longo de cinco anos, o programa ganhou destaque local e nacional, levando o nome da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte para vários cantos do país. Como fruto disso, o OPOTUR ainda participou e venceu o pleito que visava a criação de uma revista científica para a Rede Brasileira dos Observatórios de Turismo (Rbot). A revista RBOT foi desenvolvida e institucionalizada dentro da UERN, sob a coordenação do OPOTUR.

A chegada de um periódico tão importante localizado dentro da cidade do Natal incentivará universitários discentes de Turismo e áreas afins a produzir mais conteúdo científico, elevando o nível de nossas universidades e projetando ainda mais o programa OPOTUR.

Além disso, constatou-se que os dados obtidos pelo OPOTUR são de extrema relevância para nortear o pensamento turístico dos atores públicos, uma vez que estratégias de marketing e promoção do destino podem ser mais específicas e eficientes se estando em sinergia com as políticas públicas advindas dos estudos do OPOTUR.

Pode-se dizer, portanto, que o trabalho prestado pelo Observatório, conforme explicitado neste estudo, auxilia os tomadores de decisão em seus processos em prol da atividade turística, municiando o trade turístico e o terceiro setor com informações relevantes sobre o perfil do visitante, suas necessidades, interesses e comportamento dentro do destino.

Espera-se então que este estudo tenha sido relevante para um entendimento introdutório da relação entre o OPOTUR, suas principais ações e iniciativas, a importância dos agentes de governança para o fomento de um observatório de turismo e a sua relevância pública e mercadológica para o RN, contribuindo para a conscientização de que é crucial obter dados sobre o setor do turismo, visando o desenvolvimento de políticas mais robustas e estruturadas por meio dessa contribuição.

## REFERÊNCIAS

ANGULO MARCIAL, Noel. **¿ Qué son los observatorios y cuáles son sus funciones?**. Innovación Educativa, v. 9, n. 47, 2009.

ALVARES, D. F.; SANTOS, S. R.; PERINOTTO, A. R. C. **NETWORK OF TOURISM OBSERVATORIES TOWARD A TOURISM INTELLIGENCE: THE CASE OF BRAZIL. ENLIGHTENING TOURISM. A PATHMAKING JOURNAL**, v. 10, n. 2, p. 140-178, 2020.

BARRETO, Margarita. **Manual de Iniciação ao estudo do turismo**. Campinas, SP. Papyrus, 1995.

\_\_\_\_\_, Margarita. **Planejamento e Organização em Turismo**. Campinas, SP. Papyrus, 1991.

BATISTA, E. C.; MATOS, L. A. L.; NASCIMENTO, A. B. **A entrevista como técnica de investigação na pesquisa qualitativa**. Revista Interdisciplinar Científica Aplicada, v. 11, n. 3, p. 23-38, 2017.

BENI, Mari Carlos. **Fundamentos da Teoria de Sistemas Aplicados ao Turismo**, 2001.

BONI, V.; QUARESMA, S. J. **Aprendendo a entrevistar: como fazer entrevistas em Ciências Sociais**. Em Tese, v. 2, n. 1, p. 68-80, 2005.

BURKART, A.J and MEDLIK,S. **Tourism: past, present and future**. London: Heinemann, 1981.

BRANDÃO, Ana Felipa Fernandes Aguiar. **Os Observatórios do Turismo como Meios de Apoio à Gestão e à Competitividade**. Conceptualização de um modelo para a Região de Aveiro. 2007, p. 317. Dissertação (Mestrado em Gestão de Desenvolvimento em Turismo) – Universidade do Aveiro, 2007.

BREGOLIN, Michel. **Turismo e inteligência territorial: aplicação do sistema de capitais para análise de observatórios de turismo da europa e da américa latina**. Tese de Doutorado em Administração. 2018.

\_\_\_\_\_. **Observatórios de Turismo: uma denominação, múltiplas configurações**. Anais... VIII Seminário de Pesquisa em Turismo do Mercosul. Caxias do Sul: Universidade de Caxias do Sul, 2015.

BRITO, Jesus. **La investigación social del turismo: perspectivas y aplicaciones**. Madrid: Thomson, 2007.

CHEBROUX, Jean Bernard. **Créer et animer un observatoire local: Comprendre la démarche, connaître la méthode**. Voiron, France: Territorial Éditions, 2015.

DEJONCKHEERE, M.; VAUGHN, L. M. **Semistructured interviewing in primary care research**: a balance of relationship and rigour. *Family Medicine and Community Health*, v. 7, n. 2, p. 1-8, 2019.

DEMO, Pedro. **Introdução à metodologia da ciência**. Atlas 2. ed. São Paulo, 1985.

DESPONTIN, Virginie. **Observatoires Economiques en Region P.A.C.A.**. Grenoble: Université Joseph Fourier – Institute de Geographie Alpine (Memoire de Maîtrise de Sciences et Techniques en Aménagement), 1989.

DICICCO-BLOOM, B.; CRABTREE, B. F. **The qualitative research interview**. *Medical Education*, v. 40, n. 4, p. 314-321, 2006.

FINDLAY, Eleide Abril Gordon; COSTA, Mauro A; GUEDES, Sandra Paschoal Leite de Camargo. **Guia para elaboração de projetos de pesquisa**. Joinville: UNIVILLE, 2006.

FRANCH, Dani Blasco; CONTRERAS, Tomás Cuevas. **Observatorio en turismo: organismo inteligente para la toma de decisiones en el destino**. In: *Revista Iberoamericana de Turismo – RITUR*, vol. 3, n.2, p. 25-34, Penedo: UFAL, 2013.

GOELDNER, Charles R.; RITCHIE, J.R. Brent; McIntosh, Robert W. **Turismo: Princípios, Práticas e Filosofias 8ª**. Edição Bookman, São Paulo, 2002

GOELDNER, C. e RITCHIE, J. (2012). **Tourism: principles, practices, philosophies**. (12 ed.), *Introdução ao turismo / direção e redação Amparo Sancho; traduzido por Dolores Martin Rodrigues Corner*. – São Paulo : Roca, 2001.

KORSTANJE, Maximiliano. **Problemas de campo en los estudios turísticos**. In: *Revista Turismo: Estudos & Práticas*. Vol 4, N°2, pp.19-34, 2015.

LEAL. Elisabeth Juchem Machado. **UM DESAFIO PARA O PESQUISADOR: a formulação do problema de pesquisa**. *Contrapontos - ano 2 - n. 5 - p. 237-250 - Itajaí, maio/ago. 2002*

<https://periodicos.univali.br/index.php/rc/article/view/145> - Acessado em 22/08/2022

Luque Gil, Ana María; Zayas Fernández, Belén; Caro Herrero, José Luis. (2015). **Los destinos turísticos inteligentes en el marco de la inteligencia territorial: conflictos y oportunidades**. *Investigaciones Turísticas*, 10, jul./dez., p. 1-25.

MARCONI, Marina de Andrade.; LAKATOS Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 2003.

LAKATOS, Eva Maria, MARCONI, Marina de Andrade. **Metodologia científica**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

MARQUES, O. Rede de Observatórios de Turismo é criada em Encontro Paranaense. *Revista Portal Eventos*. 2017. Disponível em: <https://www.revistaeventos.com.br/blog/Turismo-e-Eventos/Rede-de-Observatorios-de-Turismo-e-criada-em-Encontro-Paranaense/41402>.

MARQUES, O. R. B.; MONTEIRO, J. E. D.; SOUZA NETO, V. R. **Rede Brasileira de Observatórios de Turismo. 2021**. Disponível em: [http://observatoriodoturismo.uff.br/?page\\_id=777](http://observatoriodoturismo.uff.br/?page_id=777). Acesso em: 15 SET. 2022.

MATHIESON, A; WALL, G. **Tourism: Economic, Physical and Social impacts**. Longman: London. 1982.

MENDES, Júlio da Costa; GUERREIRO, Maria Manuela. **Segmentação de destinos turísticos: dos processos às estruturas**. RITUR-Revista Iberoamericana de Turismo, v. 5, n. 2, p. 85-98, 2016.

Ministério da Educação, Brasil. Apresenta informações sobre Política Nacional de Educação, Base de Dados, etc. Acesso de Agosto a Setembro de 2022

MOLINA E., Sérgio. **Planejamento integral do turismo: um enfoque para a América Latina**. Bauru, SP. EDUSC, 2001.

MCGRATH, C.; PALMGREN, P. J.; LILJEDAHN, M. **Twelve tips for conducting qualitative research interviews**. Medical Teacher, v. 41, n. 9, p. 1002-1006, 2019. DOI: <https://doi.org/10.1080/0142159X.2018.1497149>

MTUR, Ministério do Turismo. **Plano nacional de Turismo 2018-2022: mais emprego e renda para o Brasil**. Disponível em: [http://regionalizacao.turismo.gov.br/images/PNT\\_2018-2022.pdf](http://regionalizacao.turismo.gov.br/images/PNT_2018-2022.pdf). 2018.

Mtur – Ministério do Turismo. (2018). **Plano nacional de turismo: o turismo fazendo muito mais pelo Brasil 2018-2022**. Brasília, DF.

NOVAES, Marlene Huebes, FEITOZA, Dayanny Pires de Oliveira. **Observatório do Turismo de Paranaguá: uma ferramenta de monitoramento e gestão estratégica do destino**. Anais do XI Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós- Graduação em Turismo. Fortaleza, Ceará: Universidade do Estado do Ceará - UECE, 2014.

Observatório do Turismo do RN, coordenado pela UERN Natal, participa de eventos nacional e internacional.

<https://portal.uern.br/blog/observatorio-do-turismo-do-rn-coordenado-pela-uern-natal-participa-de-eventos-nacional-e-internacional/>. Acessado em 29/12/2022

OMT, Organização Mundial do Turismo. UNWTO INTERNATIONAL NETWORK SUSTAINABLE TOURISM OBSERVATORIES. s.a.. Disponível em: <https://www.unwto.org/sustainable-development/unwto-international-network-of-sustainable-tourism-observatories>. Acesso em: 15 SET. 2022.

OMT (2001). Apuntes de metodología de la investigación en turismo. OMT, Madrid.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO. **Introdução ao turismo**. São Paulo: Roca, 2001.

Organização Mundial do Turismo. International Recommendations for Tourism Statistics 2008. United Nations. Nova Iorque, 2010.

ORTIZ, Ramón Godínez. **Los Observatorios Turísticos como instrumento en la toma de decisiones: el caso de Guadalajara, México.** Tesis Doctoral (Facultad de Ciências Economicas). Málaga, Espanha: Universidad de Málaga, 2014.

PERAL, Patricia. e GIL, Sergio. **Difusión de la investigación científica en turismo.** El caso de México. In: Revista El Periplo Sustentable. Nº 24, pp. 7-40, 2013.

Perinotto, A. R. C., Marques, O., Souza-Neto, V. & Pacheco, L. (2022). **Gestão de destinos turísticos baseada em evidências:** proposta de modelo conceitual de observatórios de turismo. Rosa dos Ventos – Turismo e Hospitalidade, 14(3), 573-595. Disponível em: <https://sou.uces.br/revistas/index.php/rosadosventos/article/view/148>

Perfil do Turista do RN 2021. Federação do comércio de bens, Serviços, Turismo do Rio Grande do Norte. Natal, 2021. Disponível em: <https://tradeturisticorn.fecomerciorn.com.br/index.php/estudosepesquisas/>. Acessado em 22/08/2022

Plano nacional de turismo: o turismo fazendo muito mais pelo Brasil 2018-2022. Brasília, DF.

PRZECLAWSKI, K. (1993). **Tourism as the subject of interdisciplinary research.** In PEARCE, D. e BUTLER, R. (Eds.), Tourism Research: critiques and challenges. Routledge, London, pp. 9-19.

ROJAS, A. (2007). “La investigación empírica del turismo: método científico y proceso de investigación”. In BRITO, J. (Coord.), La investigación social del turismo. Thomson, Madrid, pp.3-26

SANTÁGATA, Hernán Gabriel. **La importancia de un Observatorio Turístico en Provincia de Buenos Aires como instrumento de orientación en la toma de decisiones y en la planificación.** In: Notas en Turismo y Economía. Año II. Nro. III. 2011. ISSN 1853-1504. La Plata, Buenos Aires: UNLP, 2011.

SHARPLEY, Richard. **The study of tourism: past trends and future directions.** London and New York: Routledge, 2011.

SOUZA, Luís Henrique de; MOLLO, Maria de Lourdes Rollemberg. **Observatórios para o turismo sustentável: uma experiência de planejamento e gestão para o desenvolvimento local.** Anais do VI Seminário da Associação Brasileira de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo. São Paulo: Universidade Anhembi Morumbi (UAM), 2009.

SILVA, Sidcley D’sordi Alves Alegrini da Silva. **El turismo rural en Currais Novos/RN – Brasil: propuestas estratégicas para su desarrollo y expansión.** Tesis doctoral. (Programa de doctorado en turismo integral, interculturalidad y desarrollo sostenible). Universidad de Las Palmas de Gran Canaria. 2011.

THEOBALD, William F. (org.). **Turismo Global.** São Paulo: Editora Senac, 2001.

Theorga, A. B. (2016). **Os Observatórios de Turismo no Brasil**. Tese de pós-graduação. Universidade de Brasília. Brasília, Distrito Federal, Brasil. Disponível em: <https://repositorio.unb.br/handle/10482/20969> acessado em 10/09/2022.

**Turismo e Covid-19: cenários, estratégias e protocolos de biossegurança** Silva, Sidcley D´sordi Alves Alegrini da. II. Costa, Ana Angélica Fonseca. III. Cipriano, Marcos José de Souza. Mossoró – RN: EDUERN, 2020.

[https://www.uern.br/controladepaginas/edicoes-uern-ebooks-2020/arquivos/5737e\\_book\\_turismo\\_e\\_covid\\_19\\_cena%C2%A1rios\\_estrata%C2%A9gias\\_e\\_protocolos\\_de\\_biossegurana%C2%A7a.pdf](https://www.uern.br/controladepaginas/edicoes-uern-ebooks-2020/arquivos/5737e_book_turismo_e_covid_19_cena%C2%A1rios_estrata%C2%A9gias_e_protocolos_de_biossegurana%C2%A7a.pdf)

UNITED NATIONS ENVIROMENT PROGRAMME (UNEP) / WORLD TOURISM ORGANIZATION (WTO). **Make Tourism More Sustainable: A guide for policy makers**. Paris: UNEP, WTO, 2005.

Unwto – World Tourism Organization. (2017). **Red de observatorios del turismo sostenible de la OMT**.

URRY, J. **Consuming Places**. London: Routledge, 1995.

VALERO, C. Bisleivys Jiménez; DÍAZ, Lidia Esther Alea; GONZÁLES, Yanisel Alfonso; NOVO, Adaysis Rodríguez. **Observatorios turísticos: un análisis conceptual**. In: Retos Turísticos, Vol. 1 No 2, 2013. Cuba: Universidad de Matanzas, 2013.

VALDÉS, Luis; VALLE, Eduardo del; SUSTACHA, Inés. **El conocimiento del Turismo en el ámbito regional**. In: Cuadernos de Turismo, núm. 27, 2011, pp. 931- 952. Murcia, España: Universidad de Murcia, 2011. Murcia, España.

VARRA, Lucia; BUZZIGOLI, Chiara; LORO, Roberta. **Innovation in Destination Management: social dialogue, Knowledge Management processes and Servant leadership in the Tourism Destination Observatories**. In: Procedia - Social and Behavioral Sciences 41 (2012) 375 – 385.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em Administração**. São Paulo: Atlas, 2013.

WORLD TOURISM ORGANIZATION. UNWTO Tourism Highlights 2017. Madrid: WTO, 2017. Disponível em: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284419029>

**APÊNDICE A - Questionário sobre o Observatório Potiguar do Turismo:  
Importância, ações e iniciativas.**

UNIVERSIDADE DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE  
CAMPUS DE NATAL

DEPARTAMENTO DE TURISMO

**OBSERVATÓRIO POTIGUAR DO TURISMO: IMPORTÂNCIA, INICIATIVAS E AÇÕES.**

Prezada Dra. Giovanna Tavares

O presente questionário é parte integrante de um trabalho de conclusão de curso (TCC) do Curso de Turismo da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte. O objetivo deste questionário é coletar informações sobre a importância, iniciativas e ações do Observatório Potiguar do Turismo (OPOTUR) na promoção do turismo no estado do Rio Grande do Norte.

Agradecemos antecipadamente pela sua colaboração. As respostas aqui relatadas servirão apenas para fins acadêmicos.

1 Qual a sua opinião sobre a importância do OPOTUR para a promoção do turismo no Rio Grande do Norte?

2 Qual a importância dos agentes de governança para o fomento de um observatório de turismo?

3 Como você avalia a importância dos dados coletados e analisados pelo OPOTUR para auxiliar na tomada de decisões e tornar o mercado turístico potiguar mais competitivo?

4 Como o mercado turístico pode utilizar os dados do OPOTUR de forma eficiente para

alcançar seus objetivos operacionais e estratégicos?

5 Qual a importância do trabalho do OPOTUR em parceria com a Rede Brasileira dos Observatórios de Turismo (RBOT) na produção e divulgação de dados e informações para a projeção nacional do OPOTUR e para a valorização do turismo como atividade econômica no Rio Grande do Norte e no Brasil?