



UNIVERSIDADE DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE UERN
DEPARTAMENTO DE TURISMO
CURSO DE TURISMO

IVANI MAIA NOGUEIRA BARBOSA

**OBSERVATÓRIO DE TURISMO DO RIO GRANDE DO NORTE: UM ESTUDO DE
CASO DOS CENÁRIOS E PERSPECTIVAS**

NATAL
2018

IVANI MAIA NOGUEIRA BARBOSA

**OBSERVATÓRIO DE TURISMO DO RIO GRANDE DO NORTE: UM ESTUDO DE
CASO DOS CENÁRIOS E PERSPECTIVAS**

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

ORIENTADORES:

Profº. Dr. Sidcley D´Sordi Alves Alegrini da Silva.

Profº. Dr. Antônio Jânio Fernandes.

NATAL

2018

IVANI MAIA NOGUEIRA BARBOSA

**OBSERVATÓRIO DE TURISMO DO RIO GRANDE DO NORTE: UM ESTUDO DE
CASO DOS CENÁRIOS E PERSPECTIVAS**

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 ____/____/____

Banca Examinadora

Prof. Dr. Sidcley D’Sordi Alves Alegrini da Silva
Universidade do Estado do Rio Grande do Norte - UERN

Prof. Dr. Antônio Jânio Fernandes (1º examinador)
Universidade do Estado do Rio Grande do Norte - UERN

M. Sc. Marcos José de Souza Cipriano (2º examinador)
Universidade do Estado do Rio Grande do Norte – UERN

DEDICATÓRIAS

Ao pai celestial pela vida, inteligência e saúde.

Aos meus pais, Pedro Nogueira e Gilene Nogueira que sempre me ensinaram que uma das maiores virtudes é o respeito e a honestidade.

AGRADECIMENTOS

A Deus pelo dom da vida;

Aos meus pais, Pedro Santos Nogueira e Gilene Maia de Lima Nogueira por todo amor, incentivo e pelos ensinamentos;

Aos meus irmãos: Gilmar Nogueira, Maria da Piedade Nogueira, Getúlio Nogueira, João Batista Nogueira e Antônio Nogueira, que são exemplos de perseverança e união;

Ao meu esposo, Leônidas Barbosa, que ao longo dessa jornada se manteve presente com apoio para concretização desse sonho.

Aos professores e orientadores, Dr. Sidcley D'Sordi Alves Alegriani da Silva e Dr. Antônio Jânio Fernandes pelos ensinamentos e orientações que forem importantes para que pudéssemos concluir a pesquisa.

A todos os meus amigos e colegas de graduação que direta ou indiretamente contribuíram ajudando na elaboração deste trabalho, principalmente a Tamires Jales e Sabrina Lima que foram grandes parceiras nessa jornada.

“De tudo ficam três coisas: A certeza que estamos começando, a certeza que é preciso continuar, e a certeza que podemos ser interrompidos antes de terminar. Fazer da interrupção um novo caminho, da queda um passo a dançar, do sonho uma fonte, da procura um encontro. E assim terá valido à pena”

Fernando Pessoa

RESUMO

Este estudo refere-se aos cenários e perspectivas do Observatório de Turismo do Rio Grande do Norte. O observatório de turismo é considerado uma ferramenta de informação que influencia na melhoria dos processos de gestão pública no que se refere ao sistema turístico, contribuindo para o desenvolvimento e monitoramento da atividade turística. Dessa forma teve como objetivo, analisar os cenários e perspectivas para implantação do Observatório de Turismo no Campus da UERN - Natal junto aos discentes do Curso de Turismo os quais demonstram a importância de um Observatório de Turismo para o fortalecimento e reconhecimento da instituição. Aos sujeitos da pesquisa (39 acadêmicos do Curso de Turismo da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte – UERN campus Natal/RN) foi enviado um questionário eletrônico com o objetivo de reunir elementos que possam orientar e conduzir à criação do OBSERVATUR/RN. Na metodologia utilizou-se uma abordagem quanti-qualitativa e, quanto ao objetivo da pesquisa, ela é exploratória, onde é tipicamente a primeira aproximação de um tema e visa criar maior familiaridade em relação a um fato ou fenômeno estudado, através de levantamento bibliográfico, entrevistas com profissionais que estudam/atuam na área, acesso a *web sites* entre outros.

Palavras-chave: Observatório de Turismo. Cenários. Perspectivas. Rio Grande do Norte.

ABSTRACT

This study refers to the scenarios and perspectives of the Rio Grande do Norte Tourism Observatory. The tourism observatory is considered an information tool that influences the improvement of public management processes regarding the tourism system, contributing to the development and monitoring of tourism activity. In this way, the objective was to analyze the scenarios and perspectives for the implementation of the UERN Campus Tourism Observatory – Natal together with the students of the Tourism Course which demonstrates the importance of a Tourism Observatory for the strengthening and recognition of the institution. To the subjects of the research (39 scholars from the Tourism Course of the State University of Rio Grande do Norte - UERN Campus Natal / RN) an electronic questionnaire was sent with the purpose of gathering elements that could guide and lead to the creation of OBSERVATUR / RN. In the methodology, a quantitative-qualitative approach was used and, as regards the purpose of fishing, it is exploratory, where it is typically the first approximation of a theme and aims to create greater familiarity with respect to a fact or phenomenon studied, through a bibliographical survey, interviews with professionals who study / act in the area, the web sites among others.

Keywords: Tourism Observatory. Scenarios. Perspectives. Rio Grande do Norte.

LISTA DE SIGLAS

ABAV	ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE AGÊNCIAS DE VIAGENS
ABIH	ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE INDÚSTRIA DE HOTÉIS
FECOMÉRCIO	FEDERAÇÃO DE COMÉRCIO, BENS, SERVIÇOS E TURISMO DO RIO GRANDE DO NORTE
GGTB	GRUPO GESTOR DE TURISMO DE BRASÍLIA
IFRN	INSTITUTO FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE
MTUR	MINISTÉRIO DO TURISMO
PNT	POLÍTICA NACIONAL DE TURISMO
PRT	PROGRAMA DE REGIONALIZAÇÃO DO TURISMO
PIB	PRODUTO INTERNO BRUTO
PNT	PROGRAMA NACIONAL DO TURISMO
SETUR	SECRETARIA DE TURISMO
SEBRAE	SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS
TCC	TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO
UERN	UNIVERSIDADE DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE

LISTA DE QUADROS

Quadro 01	Observatório em atividade no Brasil com sites.....	31
Quadro 02	Principais funções consideradas do Observatório de Turismo.....	34

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 01	Opinião dos discentes sobre a existência de Observatórios de Turismo.....	36
Gráfico 02	Compreensão dos discentes sobre Observatórios de Turismo.....	36
Gráfico 03	Importância de um Observatório de Turismo na UERN.....	37
Gráfico 04	Contribuição dos Observatórios de Turismo para o fomento na atividade turística no RN.....	38
Gráfico 05	Potencial do Observatório despertar o interesse de projetos de iniciação científica.....	38
Gráfico 06	Importância do Observatório na integração entre o <i>trade</i> turístico e sociedade.....	39

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	12
2	MARCO TEÓRICO.....	15
2.1	TURISMO: HISTÓRIA E EVOLUÇÃO.....	15
2.2	TURISMO: CONCEITOS E TENDÊNCIAS.....	16
2.3	O TURISMO ENQUANTO FENÔMENO ECONÔMICO.....	19
2.4	OBSERVATÓRIO DE TURISMO: SIGNIFICADO E IMPORTÂNCIA.....	21
2.4.1	Turismo: a formação profissional e a criação do OBSERVATUR/RN.....	25
3	METODOLOGIA.....	28
3.1	CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA	28
3.2	DESCRIÇÃO DOS SUJEITOS DA PESQUISA E TRATAMENTO DOS DADOS.....	28
4	ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....	30
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	40
	REFERÊNCIAS.....	41
	APÊNDICE A - Questionário destinado aos discentes da UERN.....	45

1 INTRODUÇÃO

O estudo aqui proposto trata da temática de gestão, com enfoque nos Observatórios de Turismo como suporte de apoio para atividade turística no Estado do Rio Grande do Norte. Nesse contexto, foram abordadas a importância dos observatórios de turismo como instituições que vem promovendo inúmeras contribuições a atividade docente e profissional no turismo.

O turismo é um fenômeno de grande importância para a economia do Estado do RN. Através dessa atividade é impulsionado outros setores econômicos sendo uma forte geradora de renda e empregos para aqueles que se utilizam do mesmo.

Referindo-se ao observatório de turismo, percebe-se que em sua essência é considerado uma ferramenta de informação e que melhora os processos de gestão pública no que se refere ao sistema turístico, contribuindo para o desenvolvimento e monitoramento da atividade turística.

Todavia, surge “O Plano Nacional do Turismo 2018-2022 sendo um instrumento que estabelecem diretrizes e estratégias para a implementação da Política Nacional de Turismo até o ano de 2022” (PNT, 2018), que vem com o propósito de incrementar os programas existentes, como por exemplo, o Programa de Regionalização do Turismo - PRT. O intuito do PRT é trabalhar a convergência e a interação de todas as ações desempenhadas pelo MTur (Ministério do Turismo) com estados, regiões e municípios brasileiros.

Diante do que foi exposto, percebe-se a necessidade de ampliação de ações voltadas para o turismo no Estado do RN, nesse contexto, surge o seguinte problema de pesquisa: O Observatório de Turismo do campus de Natal/RN da UERN apresenta propostas de desenvolvimento promissoras?

Dessa forma, este estudo, teve como objetivo geral, analisar os cenários e perspectivas para implantação do Observatório de Turismo para o Campus da UERN - Natal. Já com relação aos objetivos específicos têm-se: a) Elencar as funções dos Observatórios para o desenvolvimento da atividade turística; b) Descrever as contribuições do observatório de Turismo do Rio Grande do Norte; c) Investigar, junto aos discentes do Curso de Turismo da UERN Campus Natal, qual a importância de um Observatório de Turismo para o referido curso superior.

Esta monografia justifica-se através da percepção da necessidade de um Observatório de Turismo no Estado do Rio Grande do Norte, com o objetivo de

agregar conhecimentos e abordar ações existentes voltadas para o desenvolvimento do turismo, tendo em vista a representatividade da atividade turística para a economia do Estado.

Nas palavras de Theorga (2016) em se tratando do Observatório de Turismo, a mesma relata que estes surgiram pela necessidade de subsidiar 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.

Para Amaral et al (2016) o Observatório de Turismo funciona como um organismo apropriado para a compilação, geração e reflexão de informação pertinente para a tomada de decisões acertadas no âmbito do turismo, que vem como ferramenta que auxilia o desenvolvimento e monitoramento do trade turístico¹.

Nesse contexto, segundo o Mtur (2017), o projeto de Observatório de Turismo faz parte do Programa de Regionalização do Turismo criado pelo MTur em 2004, que é um modelo de gestão de políticas públicas, descentralizado, coordenado e integrado, baseado nos princípios de flexibilidade, da articulação, da mobilização, da cooperação intersetorial e da sinergia nas tomadas de decisões. Onde seu objetivo principal é o de apoiar a estruturação dos destinos, a gestão e a promoção do turismo no País.

Referindo-se as políticas públicas, entende-se como parte fundamental do processo de planejamento, que surgem como uma forma de gerir os problemas e as demandas de modo que beneficie a coletividade. Quanto à política pública voltada para o turismo, pode ser entendida como:

O conjunto das decisões e ações relativas à alocação imperativa de valores que encontram consubstanciadas, amparadas legalmente nos programas, projetos, planos, metas e orçamentos dos poderes públicos (federal, estadual ou municipal) referente ao turismo (CRUZ, 2000, p. 40).

Dessa forma, percebe-se que as tomadas de decisões que englobam a atividade turística estão integradas ao conjunto de medidas que apresentam-se a vinculadas a outros setores, que acabam beneficiando-se do setor turístico. Acredita-se também que este trabalho será uma fonte de informações para aqueles

¹ Caracterizados com meios de hospedagem, bares e restaurantes, Centros de Convenções e Feiras de Negócios, agências de viagens e turismo, empresas de transporte, lojas de souvenir's e todas as atividades comerciais periféricas ligadas direta ou indiretamente a atividade turística.

que se interessam sobre a temática, no que se trata sobre o papel da Universidade na interlocução e transferência de conhecimentos na contribuição para inovação do turismo no RN e, também a carência de estudos voltados para essa área.

2 MARCO TEÓRICO

2.1 TURISMO: HISTÓRIA E EVOLUÇÃO

Para uma maior compreensão da dimensão do turismo, é necessário fazer uma breve retrospectiva de sua história e evolução ao longo dos tempos. Sabe-se que o deslocamento de pessoas já existia desde os tempos remotos para visitar lugares diferentes, motivados pelo comércio, participar de encontros religiosos e até para cuidar da saúde. A princípio o homem viajava por terra, mas logo começou a expandir suas viagens através dos oceanos e hoje se tem o transporte aéreo como o mais utilizado no mundo.

Barreto (1999) situa o início do turismo na Grécia Antiga, ou mesmo em alguma outra civilização do passado distante. Outros autores relatam que o começo do turismo se deu no século VIII a.C., na Grécia, porque as pessoas viajavam para ver os jogos olímpicos; outros acreditam que os primeiros turistas foram os fenícios, por terem iniciado as relações comerciais; porém, se for levado em consideração que o ser humano desde tempos ainda muito mais remotos empreendiam viagens definitivas ou temporárias, há de se supor, portanto, que a existência do turismo pode ser muitíssimo mais antiga do que se tem relatos (BARRETO, 1999).

Outro marco importante nessa evolução foram as peregrinações religiosas ao longo da Idade Média no século IX, quando foi descoberta a tumba de Santiago de Compostela, a partir de então, iniciaram-se um ciclo das primeiras excursões pagas registradas pela história, guiadas por líderes de equipes que conheciam os principais pontos do caminho e seguiam um roteiro, do qual organizavam o grupo e estipulavam as regras de horário, alimentação e orações de suas equipes (BARRETO, 2001). Três séculos mais tarde (no século XII), um monge chamado Aymeric Picaud, organizou um roteiro escrito completo de viagem indicando o caminho a partir da França até a tumba de Santiago de Compostela, sendo esse documento, conhecido como o primeiro guia turístico impresso da história (BARRETO, 2001).

Nesse mesmo período, Florença e Roma começaram a ser considerados como destinos culturais cobiçados pelos nobres, pois se não conhecessem a Itália sentiam-se inferiores, inclusive porque se formavam clubes reservados somente àqueles que já tivessem viajado às capitais do Renascimento (BADARÓ, 2003). Passando a haver um maior incremento nas viagens particulares no século XVI.

Segundo Andrade (1999), existia um tipo diferente de turismo nos séculos XVIII e XIX, denominado *grand tour*. O *grand tour*, sob o rótulo de "viagem de estudo", assumia o valor de um diploma, conferindo aos turistas, nele presentes, um status social, embora, na realidade, a programação se fundamentasse em grandes passeios de qualidade e com atrativos prazerosos, considerado o marco do turismo contemporâneo.

Na trajetória histórica do turismo, tem-se um grande marco em 1840, no qual Thomas Cook, considerado o pai do turismo moderno, promoveu a primeira viagem organizada da história, criando em 1841 a primeira agência de viagens quando o mesmo fretou um trem para transportar 570 pessoas, que iam participar de um congresso antialcoólico entre as cidades de Liecester e Loughborough da Inglaterra (BRAGA et al, 2008). Este acontecimento foi um marco na história do turismo, pois mostrou que seria um negócio viável e que as pessoas necessitavam desse serviço.

Thomas Cook criou, também, uma série de serviços turísticos que hoje é padrão em todo o mundo, como o *voucher* (1867) – comprovante de pagamento realizado entregue ao cliente final pelo agente de viagem; *forfait* (1862) – pacotes turísticos personalizados montados de acordo com os anseios do cliente; Circular Note (1874) – serviu como base ao *Travel Check* que é um sistema de pagamento de serviços turísticos usado atualmente em praticamente todo o mundo (DANTAS, 2002).

Trigo (1998) complementa essas informações relatando que o turismo organizado surgiu como consequência do desenvolvimento tecnológico da Revolução Industrial e da formação de parcelas da burguesia comercial e industrial com tempo, dinheiro e disponibilidade para viajar, em meados do século XIX.

Diante do exposto, percebe-se que indícios da prática do turismo faz parte da vida das pessoas mesmo antes do que se tem conhecimento da palavra turismo. Seja em busca de lazer ou de adquirir novos conhecimentos, que se estende aos tempos de hoje num foco de viver outras experiências além do seu cotidiano.

2.2 TURISMO: CONCEITOS E TENDÊNCIAS

Partindo da conceituação apresentada, no ponto de vista que é dada pela Organização Mundial do Turismo (OMT, 2001) o turismo constitui-se num deslocamentos voluntários e temporais determinados por causas alheias ao lucro;

conjunto de bens, serviços e organizações que determinam e tornam possíveis estes deslocamentos e as relações e fatos que entre aqueles e os viajantes têm lugar.

Para De La Torre (1992, p.13) o turismo constitui-se como:

O turismo é um fenômeno social que consiste no deslocamento voluntário e temporário de indivíduos ou grupos de pessoas que, fundamentalmente por motivos de recreação, descanso, cultura ou saúde, saem do seu local de residência habitual para outro, no qual não exercem nenhuma atividade lucrativa nem remunerada, gerando múltiplas inter-relações de importância social, econômica e cultural.

Segundo Barretto (2014) o turismo é uma atividade em que a pessoa procura prazer por livre e espontânea vontade. Portanto, a categoria de livre escolha deve ser incluída como fundamental no estudo do turismo. A mesma autora ainda complementa que algumas diferenças precisam ser marcadas. Em primeiro lugar, viagem não é a mesma coisa que turismo. O turismo inclui a viagem apenas como uma parte, havendo muitas viagens de estudo, viagens para visitar parentes em ocasiões adversas, como doença ou morte, podem ser, mais que um prazer, compromissos sociais, dentre outras.

Portanto, nas palavras de Barreto (1991) o turismo é um fenômeno social complexo e diversificado. Há diversos tipos de turismo, que podem ser classificados por diferentes critérios. Estes podem variar de acordo com os diversos autores que, ao longo de últimos 30 anos, vêm pesquisando o fenômeno turístico.

Sendo assim, Barretto (2014) classifica o turismo como nacional ou estrangeiro. O turismo nacional que é definido e praticado pelos turistas de um determinado país: quando o turismo é realizado dentro das próprias fronteiras, o turismo é nacional ou interno e quando os turistas saem do país, é nacional ou externo. Com isto, o turismo estrangeiro que é composto pelo contingente de pessoas estrangeiras que entram em um determinado país.

Já Acerenza (1991) relata que o turismo pode ser coletivo ou particular. Essa classificação refere-se ao tipo de roteiro contratado e não ao meio de transporte utilizado. Um grupo que viaja com o mesmo “pacote” estará fazendo turismo coletivo e uma família que viaja com seu roteiro exclusivo estará fazendo turismo particular, independentemente de viajar num meio de transporte coletivo (como avião, por exemplo) ou de ter contratado uma agência para elaborar esse roteiro.

Quanto ao que se refere ao meio de transporte, o turismo pode ser aéreo, terrestre ou aquático. As modalidades de transportes terrestres são rodoviários

(utilizando automóvel, ônibus, trailer, etc) e ferroviário; o aquático pode ser dividido em marítimo, fluvial ou lacustre. Há, ainda, as viagens em que se utiliza uma combinação destes, (intermodais) como, por exemplo, um roteiro rodoaéreo (BARRETTO, 2014).

Na visão de Neves (2012) o turismo é, portanto, um subconjunto das viagens e os visitantes, por sua vez são um subconjunto dos viajantes. Essas distinções são fundamentais para a elaboração de dados sobre os fluxos de viajantes e visitantes bem como para a credibilidade das estatísticas do turismo.

Para Burkart e Medlik (1981) definem turismo como os deslocamentos curtos e temporários de pessoas para destinos fora do local de residência e de trabalho, e as atividades desenvolvidas durante a estada nesses destinos.

O turismo é uma atividade complexa que se inter-relaciona com diversos setores da sociedade e da economia, pois não é só um conjunto de indústrias. Dela fazem parte ainda as atividades econômicas. É preciso também não descurar o comportamento humano, o uso de recursos, a interação entre pessoas, e as relações do homem com o ambiente (NEVES, 2012, p.24).

Por outro lado, o turismo vem se tornando cada vez mais presente na sociedade dos tempos da modernidade, evidenciando sua grande importância para a economia mundial, sendo uma das atividades que mais cresce no setor de serviços. Sendo as agências de viagens uma das principais responsáveis por tal crescimento (BARRETTO, 2014).

Por tanto, com essa diversidade de definições, percebe-se que o Turismo não tem uma definição exata como, por exemplo, no campo da Ciência, pois não existe um corpo teórico propriamente dito. Da mesma forma que tais teorias ou definições vêm se aperfeiçoando ou aprimorando-se, à medida que tal atividade se desenvolve e passa a ser principal fonte de renda de diversas localidades no mundo, tendo como seu principal objeto de estudo o comportamento do turista.

Em se tratando de tendências de mercado, o turismo é amplamente abrangente possibilitando que diversos segmentos turísticos se beneficiem dessa atividade, que com o passar dos tempos vem se apropriando das inovações tecnológicas para seu desenvolvimento.

Anasarah (1999) compreende que segmentar é identificar clientes com comportamentos semelhantes ao que se refere aos gostos e preferências, possibilitando traçar um perfil dos principais destinos geográficos, tipos de

transportes, composição demográfica e situação social, bem como estilo de vida, entre outros.

Segundo levantamento realizado pelo Sebrae (2018) as tendências do turismo, levaram em consideração a influência das tecnologias digitais, da economia compartilhada e dos destinos inteligentes. Como variável sensível a fortes mudanças na economia, pois os impactos financeiros interligados ao trade turístico, vem contribuindo cada vez mais para o desenvolvimento econômico.

O Sebrae ainda destaca a importância do turismo de sol e praia, onde o Brasil possui 8,5 mil quilômetros de litoral e 35 mil quilômetros de vias internas navegáveis, o que representa uma oportunidade de aproveitar a água para o turismo abrangendo uma diversidade maior de atrativos proporcionando a implantação de modalidades náuticas.

O mesmo estudo realizado pelo Sebrae (2018) aponta dados realizados no período da Copa do Mundo 2014, as principais motivações dos visitantes que vieram ao país foram lazer (54,7%), negócios e eventos (21,9%) e visitas a amigos/parentes (20,1%). Entre os estrangeiros que visitaram o país a lazer, a grande maioria estava motivada pelo turismo de sol e praia (49,2%), superando os que vieram em razão do evento esportivo (25,0%). A terceira motivação mais frequente para visitar o país nesse período foi natureza, ecoturismo ou aventura (12,8%). Diante desses dados, é possível apurar o comportamento do turista durante um grande evento esportivo ocorrido recentemente no Brasil.

A partir desses dados, é possível relacionar a movimentação de turistas que visitaram o Brasil durante os Jogos Olímpicos e Paralímpicos Rio 2016 (Sebrae, 2018), e assim também identificar as motivações para visitas futuras ao país, além de ser uma ferramenta para criação de estratégias de marketing.

2.3 O TURISMO ENQUANTO FENÔMENO ECONÔMICO

No século XXI, percebe-se o turismo como atividade econômica que é definido a partir da demanda, ou seja, como resultado do consumo dos visitantes, que tem perfis e motivações diferentes para a escolha de um destino. Além de uma importante atividade econômica, o turismo é também uma promoção do desenvolvimento social e cultural, por permitir o contato direto dos turistas com os autóctones.

Em se tratando da oferta turística, Cunha (2001) relata que a oferta turística é resultado da definição de procura turística e dela faz parte o conjunto de todas as facilidades, bens e serviços adquiridos ou utilizados pelos visitantes, bem como todos aqueles que foram criados com o fim de satisfazer as suas necessidades e postos à sua disposição e ainda os elementos naturais e culturais.

O mesmo autor acima citado, ainda complementa que os produtos turísticos compõem a oferta atendendo assim às necessidades da procura. Pode-se, então, definir o produto turístico como um conjunto de elementos, uma amálgama de partes inseparáveis que são objeto de comercialização no seu todo.

O Turismo é um setor de grande importância econômica e social para incremento do PIB de municípios, estados e países, do qual está sofrendo uma significativa transformação com o passar dos tempos. O fenômeno turístico está relacionado com as viagens, à visita a um local diferente do habitual de convivência, como visto anteriormente na interpretação histórica, teve início quando o homem deixou o comodismo e passou a viajar, principalmente motivado pela necessidade de comércio com outros povos.

Portanto, é compreensivo admitir que o turismo de negócios antecedeu o de lazer. Pois era também econômica a motivação para grandes viagens exploratórias dos povos da antiguidade, que buscavam conhecer novas terras para sua ocupação e posterior exploração. Dessa maneira, “o turismo de aventura data de milênios antes de Cristo” (IGNARRA, 2003, p. 02).

De acordo com Lage e Milone (2004) o mercado turístico possui características particulares e deve merecer uma análise pormenorizada, já que turismo é a arte de atrair, transportar e alojar visitantes, a fim de satisfazer suas necessidades, vale ressaltar que pelo fato das atividades voltadas para o turismo ser algo intangível, cabe aos profissionais da área prezar sempre pela qualidade na prestação dos serviços.

Diante do exposto, o turismo vem se tornando cada vez mais presente na sociedade dos tempos da modernidade, evidenciando sua grande importância para a economia mundial, sendo uma das atividades que mais cresce no setor de serviços. Sendo as agências de viagens uma das principais responsáveis por tal crescimento (TRIGO, 2002).

Cunha (2006) descreve que com base na necessidade de diversificar, harmonizar e valorizar a atividade turística em um destino, em sintonia com os

critérios de viabilidade econômica, é importante que as políticas e condições definidas pelos governos sejam no sentido de promover novos produtos que sejam susceptíveis de proteger e valorizar o patrimônio cultural, natural bem como o desenvolvimento dos recursos humanos.

O turismo tem uma receita cambial bastante significativa, sendo a representatividade para o Brasil no mundo de 0,44% representando 5,8 bilhões, enquanto a participação do Brasil na América do Sul é de 26,02%, e a América do Sul em comparação ao turismo mundial representa 2,20%. É perceptível que o turismo é um forte potencial para a economia, representando uma receita cambial de 1.332 bilhões por ano (Anuário Estatístico de Turismo 2018).

É importante ressaltar que o turismo é um elemento importante para economia do Estado do RN, segundo Portal do Governo do RN (2016), o Estado recebe mais de dois milhões de visitantes anualmente, sendo responsável por empregar mais de 100 mil pessoas, além de estar vinculadas a outras 54 atividades de forma direta e indireta, contribuindo para um PIB de aproximadamente R\$57,250 bilhões e IDH médio de 0,684 (IBGE 2015).

Dados como esses citados acima, são bastante relevantes para saber a influência da atividade turística para o desenvolvimento socioeconômico de uma região, por isso é tão importante que cada localidade turística ou que tenha potencial turístico se apoderem em criar Observatórios de Turismo, que ajudam no monitoramento e desenvolvimento. No próximo tópico, será visto com mais detalhes a importância dos Observatórios de Turismo.

2.4 OBSERVATÓRIO DE TURISMO: SIGNIFICADO E IMPORTÂNCIA

Como mencionado na justificativa desse estudo, o Observatório de Turismo faz parte do Programa de Regionalização do Turismo, que foi elaborado de forma coletiva com o apoio das áreas técnicas do Ministério do Turismo, Embratur e agentes públicos e privados, por meio da Câmara Temática do Plano Nacional de Turismo, constituída dentro do Conselho Nacional de Turismo, que é reformulado, geralmente, a cada quatro anos.

Contudo, os Observatórios de Turismo mais recentemente amparado pelo Plano Nacional de Turismo 2018-2022, em sua essência estabelece diretrizes e estratégias para a implementação da Política Nacional de Turismo, tendo como

objetivo principal ordenar as ações do setor público, orientando o esforço do Estado e a utilização dos recursos públicos para o desenvolvimento do turismo das regiões com potencial turísticos.

Feitoza (2014) descrevem que atualmente o conceito de observatório vai além da ciência da astronomia, pois englobam assuntos relacionados à educação, inovação, publicações científicas, pesquisas e estatísticas de turismo e hotelaria, entre outros. Tem a finalidade de pesquisar, registrar, informar e gerenciar os resultados como instrumento de planejamento e gestão estratégica. No caso do turismo público serve para planejar, implantar e gerenciar as políticas públicas na perspectiva de alcançar as metas estabelecidas.

Grigolo e Dos Anjos (2013) conceituam o observatório como uma ferramenta da ciência da informação, que quando devidamente usado, melhora os processos de gestão pública e das organizações do sistema turístico. Logo, a informação é um item que passa a ser decisório.

Segundo Theorga (2016, p.24):

Os observatórios surgem com o importante papel de mobilizar atores e expertos em torno da sistematização de dados, produção de informações e conhecimentos e do desenvolvimento de competências para a elaboração de análises críticas e pesquisas que apoiem a gestão pública, privada ou social, num ambiente aberto à consulta pública e que possibilite a articulação de redes e a discussão de estratégias de desenvolvimento regional, nacional ou local.

A mesma autora acima citada ainda lembra que os observatórios de turismo, devem possibilitar: a busca por informações de qualidade, consubstanciadas pelas expertises multidisciplinares, características da área, aplicadas a gestão de destinos turísticos e compartilhadas em sistemas de informações baseados em conjuntos de benefícios e impactos, cidades/territórios e estruturas, tecnologias e serviços, economias e investimentos, políticas e normas, sustentabilidade de ecossistemas e culturas, onde se implementem processos de cooperação, integração e diversificação do turismo (THEORGA, 2016).

Segundo os estudos de Theorga (2016) no mapeamento final da ocorrência dos observatórios de turismo nos 65 Destinos Indutores do Turismo foram encontrados: 06 implantados, 10 descontinuados, 06 em fase de implantação e 45 não implantados, 21 nos 65 destinos indutores totalizando 67 observatórios de

turismo. Hoje, segundo Dados e Fatos do MTur (2018) o número de observatórios implantados e em atividade é maior, estando presente vários estados brasileiro.

O Instituto Ecobrasil (2018), se referindo à importância dos Observatórios de Turismo, pontua que tem a finalidade averiguar a atividade turística e recolher dados que ajudem no monitoramento, como:

Perfil do visitante; O tempo de estadia do visitante; O grau de satisfação em função da expectativa do visitante; As atividades e produtos de maior demanda; Eventos culturais e esportivos; Monitoramento de fluxos turísticos e suas consequências; Impactos negativos e positivos: econômicos, ambientais e socioculturais, entre outros.

Complementando ainda que, um observatório é fundamental para as tomadas de decisões de políticas públicas de turismo em destinos turísticos, levando em consideração os dados coletados sobre a oferta e a demanda, e assim, estabelecer diretrizes para o bom desenvolvimento da cadeia produtiva.

Os principais observatórios de Turismo do Brasil, pelo fato de serem pioneiros e se manterem em atividade até hoje são os dos Estados: BA, DF, PR, SP. Mostrando resultados de seus estudos correlacionados a região turística.

Para Galdino e Costa (2007) o turismo subsidia benefícios expressivos à sociedade em geral, pois proporciona crescimento e desenvolvimento nos campos econômico, social, ambiental, cultural e, também político, consolidados de maneira planejada sob o princípio da sustentabilidade, que por sua vez respaldado por uma das vertentes mais importantes da sociedade e especificamente da atividade: as políticas públicas.

O observatório do turismo da Bahia é considerado um portal oficial de divulgação dos estudos e pesquisas estatísticas realizadas pelo Governo Federal, Estadual e Municipal e por outras organizações que atuam no setor, busca avaliar o desempenho econômico, taxa de ocupação da rede hoteleira, investimentos privados, números de voos, informações diversas sobre o turismo, entre outras (BAHIA, 2014).

Dessa forma, compreende-se que a informação é fundamental nos processos de tomada de decisão e no apoio às estratégias empresariais, entendida como insumo primordial, considerando os desdobramentos e adoção de estratégias de mercado.

Já o Observatório do Turismo do Distrito Federal, foi criado em 2009 pelo Grupo Gestor do Turismo de Brasília (GGTB) que assumiram a missão de subsidiar a estruturação do turismo e possibilitar a indução da competitividade do destino indutor de Brasília, bem como definir parâmetros, propor estratégias e monitorar o Plano de Desenvolvimento do Destino até 2014, que também propondo a integração com demais instituições voltadas para o turismo da região até hoje.

Desse modo, o Observatório do DF é uma ferramenta para gestão, planejamento e monitoramento do fenômeno turístico, por meio da qual são obtidos dados sobre ocupação hoteleira, arrecadação de impostos do setor, números de embarque e desembarque, perfil do turista, dentre outras informações, além de publicações como Boletim de perfil, anuário Estatístico, e outras publicações pontuais (BRASILIA, 2014).

No caso do Observatório de Turismo de Paraná, o objetivo principal do mesmo é o de desenvolver o turismo de forma sustentável no Estado, bem como, facilitar o planejamento e a gestão pública e privada da atividade. Busca facilitar a gestão. O Observatório fornece dados e incentivos à utilização dos mesmos, pois facilita a tomada de decisão de forma mais assertiva.

Novaes e Feitoza (2014) apontam que no sistema do Observatório do Turismo do Paraná são armazenados o quantitativo dos atendimentos aos turistas realizados pelas Centrais de Informações Turísticas. O Observatório também armazena os dados das Fichas Nacionais de Registro de Hóspedes e do Boletim de Ocupação Hoteleira, coletados junto aos meios de hospedagens do Município.

Barbosa (2013) descreve que a motivação do Observatório de Turismo do Estado acima mencionado se dar em decorrência dos indicadores e escores alcançados pelo Paraná no Índice de Competitividade do Turismo Nacional, que acontece em parceria entre a Fundação Getúlio Vargas, o Ministério do Turismo e o Sebrae Nacional que se tem afirmado profícua no monitoramento, compreensão e análise dos dados e indicadores do setor turístico brasileiro.

O Observatório de Turismo da Cidade de São Paulo (2011) aponta que a atividade turística na cidade de São Paulo vem despertando atenção especial, principalmente por seu crescimento e por gerar efeitos significativos na economia local, considerando os gastos efetuados pelo turista e a geração de emprego e renda à população.

Segundo o anuário estatístico (2015) é desenvolvido pelo Observatório de Turismo e Eventos da Cidade de São Paulo o núcleo de estudos e pesquisas da São Paulo Turismo. Tendo em vista a importância de se ter quantificado o impacto que o turismo gera para a cidade e região medindo resultados, principalmente após o mega evento futebolístico mundial: a Copa do Mundo FIFA Brasil 2014. Com isso, é possível traçar as grandes demandas e as tendências, que irão pautar ações e desenvolver estratégias.

Taurion (2009) aponta que a sobrevivência das organizações, incluindo as turísticas, depende da habilidade organizacional de processar com rapidez grandes volumes de dados sobre o ambiente de negócios.

Com o advento da tecnologia, segundo Theorga (2016), o observatório de turismo abre oportunidades de divulgação e compartilhamento de ideias inovadoras que podem alavancar o desenvolvimento regional do turismo, ao custo da cooperação intersetorial e interregional em prol de alianças institucionais e da capacidade de gestão do próprio destino (sustentabilidade do meio ambiente, da cultura e atrativos em geral).

Diante do exposto, em que trata-se sobre os principais observatórios de turismo existentes no Brasil, em seguida será abordado a criação do observatório de turismo no Estado do Rio Grande do Norte.

2.4.1 Turismo: a formação profissional e a criação do OBSERVATUR/RN

O turismo é uma atividade do setor terciário com grande expansão no mundo, sendo uma forte geradora de emprego e renda, além de ser uma ótima alternativa nas tendências de mercado, pois cada vez mais pessoas estão viajando em busca de novas experiências. Nesse ponto de vista, a Universidade tem fundamental importância na capacitação de profissionais que estejam adequadamente capacitados para lidar com evolução e dinamicidade com que se dá o turismo atualmente.

Para Matias (2002) as áreas de turismo e hotelaria estão atingindo um patamar crescente em respeito acadêmico, institucional e profissional, além possibilitar a formação mais capacitada para um mercado de trabalho onde se cria tendências. Percebe-se, que atualmente vive-se um período revolucionário da atividade turística, onde é possível desencadear por vários segmentos.

O turismo tem ganhado cada vez mais importância para o desenvolvimento socioeconômico de países, estados e municípios “pela sua capacidade de criação de empregos, à sua contribuição à diversificação de atividades econômicas regionais e aos vários efeitos indiretos causados pelos gastos dos turistas” (HALL, 2001 apud DIAS, 2008:126).

Em uma compreensão mais ampla do alcance do turismo, têm-se a necessidade de se discutir estratégias sustentáveis para a atividade turística, a fim de implantar uma nova abordagem de percepção e vivência como um todo. (GUIA JOÃO IBOARA, 2015).

Contudo, essa nova abordagem com sentido mais abrangente, consiste no desenvolvimento que atenda às necessidades atuais sem comprometer a habilidade de atendimento de necessidades futuras. Por isso, é de extrema importância que os novos profissionais estejam conscientes da dimensão da atividade turística enquanto agregadora da preservação e manutenção de patrimônios históricos, culturais e naturais.

Nessa percepção, o Estado do Rio Grande do Norte está localizado em um ponto estratégico da região nordeste por ser privilegiado por 400 km de praias com suas belezas naturais próprias. Por essa razão o litoral do RN movimenta sua economia através da atividade turística que se caracteriza principalmente pelo segmento de sol e praia durante todo o ano.

Carvalho e Brito (1994, p.22-23) consideram que países que possuem riquezas naturais, históricas e culturais abundantes, são considerados a melhor opção para fortalecimento da economia, alguns países tem a atividade turística como a principal fonte de receitas, contribuindo para a geração de emprego, para boa qualidade de vida, para melhor aproveitamento da mão de obra não especializada e arrecadação de taxas e impostos recolhidos em benefícios da população e meio ambiente.

Através da percepção da importância de planejamento do turismo do RN, que surgiu a implantação de um Observatório de Turismo no RN, gerido pela UERN Campus de Natal em parceria com o IFRN, Campus de Canguaretama. Um espaço destinado ao fomento do turismo potiguar, fazendo com que o destino turístico do Rio Grande do Norte torne-se mais competitivo e gere mais oportunidade de desenvolvimento para o Estado e população. As primeiras ações de implantação

ocorreram em 2017 e estima-se que resultados mais concretos sejam realizadas até 2019 (NOMINUTO.COM, 2018).

Portanto, a proposta de idealização do Observatur/ RN está estruturado pelo Programa Institucional de Pesquisa Científica da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte, destina-se a obtenção de dados do setor, a fim de contribuir com o cenário turístico do Estado e fornecer dados como ferramenta de acompanhamento, monitoramento e desenvolvimento da atividade.

Objetivando-se também, a integração dos conhecimentos técnicos do Curso de Turismo da UERN com os demais setores do trade turístico e associações, como a Fecomércio (Federação do Comércio de Bens Serviços e Turismo do Estado do RN), (Secretaria de Estado de Turismo do RN) (Secretaria Municipal de Turismo do Natal), ABAV (Associação Brasileira de Agências de Viagem), IFRN (Instituto Federal do RN), ABIH (Associação Brasileira da Indústria Hoteleira), dentre outras instituições, com intuito de somar resultados.

3 METODOLOGIA

3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

Este tópico trata da metodologia utilizada na pesquisa para que os objetivos propostos neste trabalho fossem alcançados. Visa permitir, através da exposição detalhada do caminho escolhido para formulação e desenvolvimento do estudo em questão, dar ao leitor condições para a compreensão dos mesmos.

Para Roesch (2007, p. 123),

A metodologia é a forma pela qual será elaborado o projeto. Para definir o tipo de pesquisa o mesmo autor recomenda que esta escolha seja norteada a partir dos objetivos do estudo, nesta fase se distingue entre o delineamento da pesquisa e as técnicas de coleta e análise de dados que será utilizada.

Quanto à abordagem da pesquisa, ela é quanti-qualitativa, de acordo com Minayo (2010) abordagens quantitativas e qualitativas passaram a significar não apenas duas formas “profissionalmente distintas” de apreender (epidemiologia) e compreender (antropologia) o real, mas duas modalidades de investigação com campos teóricos próprios delimitados e frequentemente antagônicos.

Quanto ao objetivo da pesquisa, ela é exploratória e descritiva, para Santos (2002) explorar é tipicamente a primeira aproximação de um tema e visa criar maior familiaridade em relação a um fato ou fenômeno. Quase sempre se busca essa familiaridade pela prospecção de materiais que possam informar ao pesquisador a real importância do problema, o estágio em que se encontram as informações já disponíveis a respeito do assunto, e até mesmo revelar ao pesquisador novas fontes de informação. Por isso, a pesquisa exploratória é quase sempre feita como levantamento bibliográfico, entrevistas com profissionais que estudam/atuam na área, visitas a *web sites* etc.

3.2 DESCRIÇÃO DOS SUJEITOS DA PESQUISA E TRATAMENTO DOS DADOS

Os sujeitos da pesquisa foram 39 acadêmicos do Curso de Turismo da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte – UERN, Campus Natal/RN, compreendendo a população total de 81 acadêmicos matriculados do 1º ao 8º período, aplicou-se um erro amostral de 5%, nível de confiança de 95% e percentual

máximo de 5%, tendo em vista que alguns discentes são desnivelados e frequentam em caráter especial. Aos quais foi enviado um questionário eletrônico (APÊNDICE A) com o objetivo de reunir elementos que possam orientar e conduzir à criação do OBSERVATUR/RN. Em seguida os referidos questionários foram tabulados e analisados, com vistas à elaboração da visão dos discentes sobre a criação do Observatório do Turismo do RN.

Os dados foram coletados por meio de aplicação de questionários *online*, utilizando a ferramenta do *google forms*, com perguntas fechadas, abordando questionamentos sobre o conhecimento, processo de implantação e desenvolvimento do observatório em estudo. Após, os mesmos dados foram tabulados e analisados.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Neste tópico objetiva-se expor as funções ao fomento da criação e implantação dos observatórios de turismo, qualificando suas propostas para desenvolvimento e monitoramento da atividade turística. Para isso, foi levantado um estudo bibliográfico a fim de compor argumentos.

Como já mencionado anteriormente, nesse estudo, os Observatórios de Turismo estão fomentado pelo PNT, como projeto de ampliação das políticas públicas desenvolvida para o Programa de Regionalização do Turismo, sendo um modelo de gestão descentralizada, proporcionando a inclusão do setor privado, público e da sociedade.

É importante ressaltar que, apesar da atividade turística está uma margem crescente no Brasil desde a década de 1960, um Ministério para o turismo só foi criado em 2003, no governo do Ex-Presidente Luiz Inácio Lula da Silva. Anteriormente, o turismo era gerido por instituições, do qual a mais recente foi a Embratur (Instituto Brasileiro de Turismo), criada em 18 de novembro de 1966 como Empresa Brasileira de Turismo, a princípio tinha o objetivo de fomentar a atividade turística ao viabilizar condições para a geração de emprego, renda e desenvolvimento em todo o país. Após a implantação do Ministério do Turismo, o papel da Embratur concentrou-se na promoção, no marketing e no apoio à comercialização dos produtos, serviços e destinos turísticos brasileiros no exterior (MTur, 2018).

O Observatório de Inovação do Turismo (2011), ao se referir aos avanços da atividade turística, considera que é um dos setores mais promissores, onde subsidia benefícios expressivos à sociedade em geral, proporcionando crescimento e desenvolvimento nos campos econômico, social, ambiental, cultural e também político, necessita de planejamento com respaldo em políticas públicas que viabilizem o desenvolvimento de forma sustentável e organizada do setor.

Por outro lado, o Programa de Regionalização tornou-se expressivamente superior ao próprio Plano, pois direcionava ações considerando os aspectos regionais, evidenciando os potenciais de cada região e a capacidade turística futura, buscando estruturar adequadamente cada local de acordo com suas limitações, e, posteriormente, divulgando-o e promovendo-o, como produto turístico de qualidade, ou seja, é um processo de observação e planejamento do local turístico.

Diante da representatividade que o turismo tem para o país e de seu forte potencial que ainda não são utilizados, percebe-se a necessidade da incorporação de políticas públicas mais influentes que deem suporte e incentivo a projetos como o PNRT, não só elaborando diretrizes, mais que possa assegurar e manter esses projetos com propostas sólidas.

Dessa forma, ao tentar elencar as funções intrínsecas sobre o estudo dos Observatórios de Turismo, Brandão e Costa (2008) consideram ser fundamental o desempenho do papel dos mesmos, posicionando como ferramenta de apoio a gestão e a competitividade dos destinos em âmbito regional, devendo ter como seus principais objetivos manter a proximidade com os receptores da informação, que o utilizarão como instrumento de apoio aos processos de gestão e planejamento do destino turístico.

Contudo, segundo Dados e Fatos do MTur (2018) divulgou registros dos Observatórios que estão consolidados e com sites em atividade, resultando em 17 até a data dessa pesquisa, direcionando também seu principal objeto de estudo, como segue quadro abaixo:

Quadro 01 - Observatórios em atividade no Brasil com sites

Instituição e localidade	Principais atividades e site
Indicadores de Turismo do Amazonas - AM	Disponibiliza dados e informações do turismo do estado do Amazonas. Site: www.visitamazonas.am.gov.br/site/amazonastur
Observatório de Turismo da Bahia – BA	Disponibiliza dados e arquivos com informações estatísticas, indicadores, estudos e pesquisas sobre o turismo na Bahia. Site: http://observatorio.turismo.ba.gov.br/
Observatório do Distrito Federal – DF	Instrumento de observação da realidade turística que monitora a evolução de dados e informações que subsidiam o planejamento e as decisões empresariais e a construção de políticas públicas em Brasília. Site: http://observatorio.setur.df.gov.br/
Observatório de estudos e pesquisas –	Disponibiliza dados e informações sobre o turismo no Espírito Santo.

ES	Site: www.observatoriodoturismo.es.gov.br/
Observatório do Turismo do Goiás – GO	Divulga monitora e analisa indicadores sobre o turismo no estado do Goiás e em seus municípios turísticos. Site: www.observatoriodoturismo.tur.br
Observatório do Turismo de Minas Gerais – MG	Monitora o desenvolvimento do turismo por meio de pesquisas, dados, números e indicadores. Site: www.minasgerais.com.br/observatorioturismomg/
Estatística do Turismo do Paraná – PR	Disponibiliza informações sobre a atividade turística do Paraná. Site: www.turismo.pr.gov.br/modules/conteudo/conteudo.php?conteudo=690
Estatísticas e indicadores de turismo do Para – PA	Disponibiliza dados e informações sobre a demanda e a oferta turística do Pará. Site: www.setur.pa.gov.br/
Observatório de Turismo do Rio Grande do Sul – RS	Espaço para coleta e informações, análise e discussão sobre o desenvolvimento e a evolução do turismo gaúcho. Site: www.setel.rs.gov.br/lista/410/DadosObservatorio-de-Turismo
Observatório do Turismo de Belo Horizonte – BH	Apresenta indicadores e pesquisas do turismo em BH com os principais indicadores de desempenho do turismo na capital de Minas Gerais. Site: www.belo Horizonte.mg.gov.br/negocios/indicadores-do-turismo-em-bh
Observatório do Turismo de Corumbá – MG	Divulga informações sobre o desempenho do setor turístico de Corumbá. Site: http://corumba.travel/#/downloads
Observatório de Turismo de Florianópolis – SC	Monitora e divulga informações sobre o comportamento do turismo catarinense. Site: http://minhafloripa.tur.br/observatorio/
Boletim estatístico de Porto Alegre – RS	Disponibiliza dados sobre a atividade turística da cidade de Porto Alegre. Site: www.portalegre.rs.gov.br

Observatório Riocepetur - Centro de pesquisa e estudos ao turismo da cidade do Rio de Janeiro	Tem o objetivo de acompanhar a evolução da atividade e disseminar boas práticas de gestão na cidade do RJ. Site: www.riocepetur.com.br/site/
Observatório de Turismo da cidade de São Paulo – SP	Divulga resultados das principais pesquisas sobre o turismo realizadas na cidade de São Paulo. Site: www.observatoriodoturismo.com.br/
Observatório de Turismo de Vitória – ES	Apresenta boletim turístico em números contendo dados e informações da cidade Vitória. Site : www.vitoria.es.gov.br/turista/observatorio-do-turismo
Observatório do Turismo da Universidade Fluminense	Realiza o monitoramento do turismo por meio da produção e divulgação regular de informações e indicadores estatísticos do turismo, bem como avaliação de impacto econômico. Site: www.observatoriodoturismo.uff.br

Fonte: Originada da pesquisa (2018)

Ao longo deste estudo percebe-se, que cada observatório apresenta estruturas organizacionais e operacionais diferentes, ou seja, que se adéquam a necessidade da sua região. De fato, o objetivo de sua existência é viabilizar a competitividade do destino, produzindo informações que auxiliam para os processos internos e externos da instituição gestora e, também para a comunidade, uma vez que se as informações subsidiadas por eles tornem base para o processo de tomada de decisão. Abaixo segue quadro com os principais conceitos relacionados aos perfis dos Observatórios existentes.

Quadro 02 - Principais funções consideradas do Observatório de Turismo

Principais fundamentos	Pontos em comum das funções
Ferramenta de planejamento e monitoramento da atividade turística	<ul style="list-style-type: none"> • Analisa comportamento do fluxo turístico; • Divulga boletim do fluxo turístico • Produz conhecimento e informação; • Apoiar na composição de políticas públicas; • Contribuição para desenvolvimento do destino;

Fonte: Originada da pesquisa (2018)

Contudo, percebe-se, através do quadro anterior que os observatórios funcionam como centros de pesquisa e são responsáveis pelo monitoramento do fluxo turístico nos destinos, gerando dados que auxiliam na tomada de decisão dos gestores públicos que também contribui para investidores do setor privado.

Diante do exposto, o Observatur/RN surgiu como proposta em agosto de 2017 e tem o tempo de vigência para implantação até o ano de 2019, que será prorrogado anualmente, sob coordenação do Professor Doutor Sidcley D'Sordi Alves Alegrini da Silva. Pretende-se também, que o Observatório alcance as demais localidades dos polos no Estado do Rio Grande do Norte.

Em entrevista dada pelo Coordenador do projeto ao Nominuto.com (2018), o mesmo pontua o pioneirismo da UERN como mentora do projeto do Observatur/RN e da importância para o Estado, tendo em vista que será um suporte para atividade turística, principalmente, na realização de pesquisa de perfil e fluxos de turistas, contribuindo com o posicionamento dos empresários em seus negócios atuais e futuros e também da gestão pública.

Dessa maneira, podemos destacar as seguintes premissas de atuação:

- Analisar o comportamento do turista potiguar e levantar informações sobre o turismo do RN; compilar dados estatísticos e analisar as informações obtidas em pesquisa de demanda turística, bem como orientação para implementação de políticas públicas;
- Atualmente, está vinculado as parcerias: UERN; IFRN, UFRN, UNP, FERCOMÉRCIO, SETUR/RN, SETURN/Natal, EMPROTUR e Sindicatos dos Bugueiros;

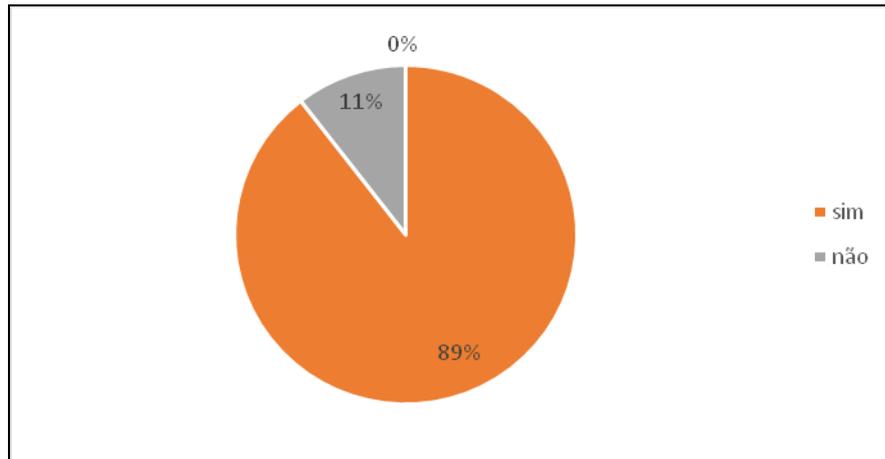
- Já foram realizadas 4 pesquisas entre alta e baixa estação, levantando dados sobre perfil, gastos, origem, motivações e avaliações dos atrativos visitados.

As primeiras pesquisas do OBSERVATUR/RN de demanda turística ocorreram em setembro de 2017 e janeiro de 2018. Na primeira pesquisa foram aplicados 583 questionários e na segunda investigação houve um incremento para 841 questionários aplicados.

Os principais resultados obtidos foram: a sugestão de novas políticas públicas para o RN e a conquista de novos voos internacionais, onde se destaca a ampliação de voos diretos entre Natal e Buenos Aires pela Gol Linhas Aéreas e pela Aerolíneas Argentinas. Por tanto, percebe-se que mesmo em processo de implantação, o Observatur/RN vem contribuindo para com análises do fluxo turístico do Estado do Rio Grande Norte.

A fim de saber se os discentes da UERN do Curso de Turismo Campus Natal, tinham conhecimento de um observatório de turismo e sua importância para atividade turística, foram aplicados 39 questionários. Tais questionários foram bastante relevantes, pois percebe-se que apesar de ser algo que ajuda na organização e planejamento para atividade, pouco se dá ênfase aos observatórios de turismo.

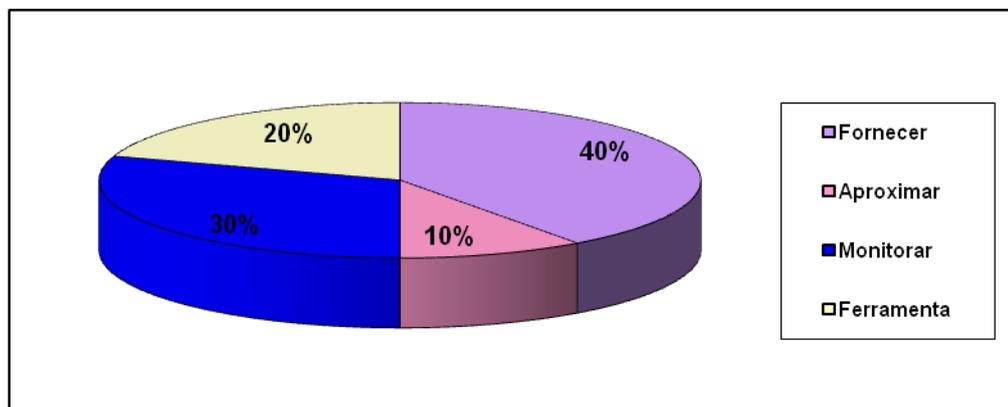
Ao questionarmos os discentes sobre o conhecimento do Observatório de Turismo, foi demonstrado que 89% dos entrevistados afirmaram que tem o conhecimento necessário da importância do OBSERVATUR/RN. No entanto, 11% disseram que não conhecem sobre o assunto. Como mostra no gráfico abaixo:

Gráfico 01 - Opinião dos discentes sobre a existência de Observatório de Turismo

Fonte: Elaboração própria (2018)

Estes dados atestam que o OBSERVATUR/RN está se posicionando na UERN enquanto um relevante projeto de pesquisa, que no futuro poderá subsidiar o planejamento de políticas públicas no RN e facilitar a atuação dos futuros Bacharéis em Turismo formados pela UERN.

Ao serem questionados sobre a compreensão que os discentes têm sobre os Observatórios de Turismo, 40% responderam que fornecem estatísticas da atividade turística; 30% monitoram a atividade turística; 20% utilizam como ferramenta de inovação e informação da relacionadas ao turismo e 10% aproximam instituições relacionadas ao turismo.

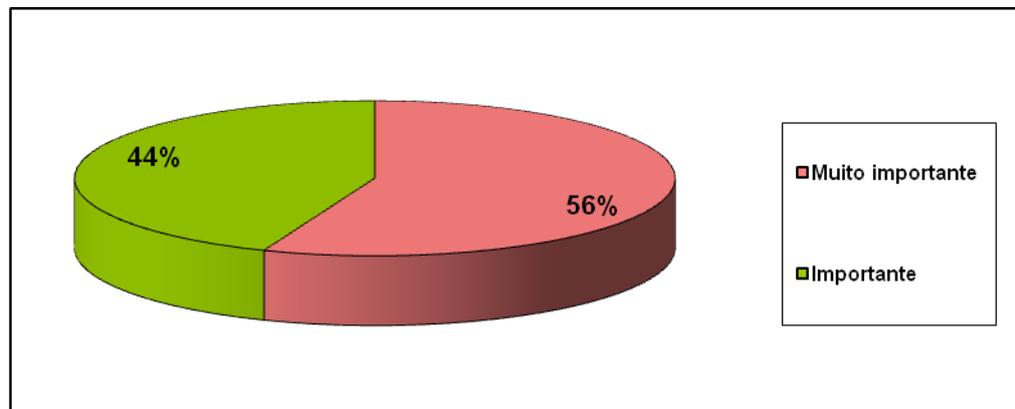
Gráfico 02 - Compreensão dos discentes sobre Observatórios de Turismo

Fonte: Elaboração própria (2018)

O Gráfico 2 atesta a importância das pesquisas empreendidas pelo OBSERVATUR/RN, assim como, o seu nível de confiabilidade e fomento para o turismo potiguar.

Quando perguntado sobre a importância para Campus de Natal da UERN sediar o Observatório de turismo do RN, 56% concordam que é muito importante, enquanto 44% se dizem achar importante essa iniciativa. Vale salientar a representatividade que será para o desenvolvimento do turismo na região e a projeção do Campus de Natal da UERN, enquanto celeiro de tomadas de decisões, à nível estadual no planejamento e na gestão do turismo.

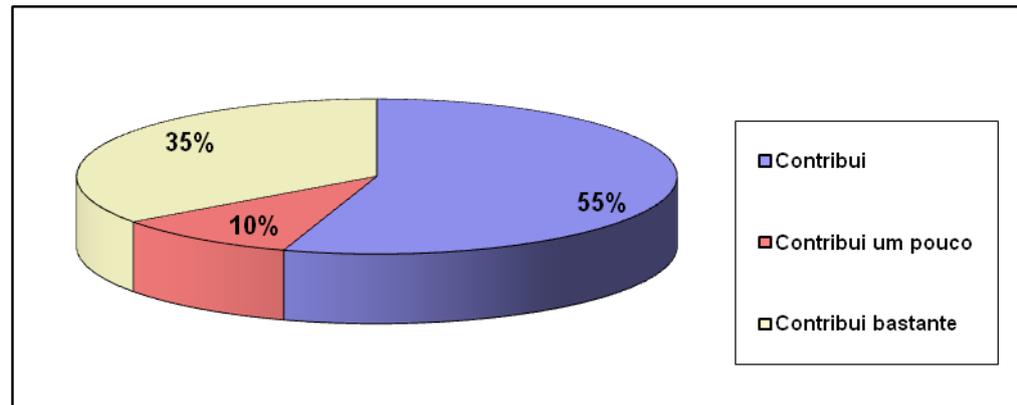
Gráfico 03 - Importância de um Observatório de Turismo na UERN



Fonte: Elaboração própria (2018)

Quanto às contribuições dos Observatórios de Turismo como fomento a atividade turística no RN, conforme gráfico 04, 55% disseram que contribui; 35% contribui bastante e 10% contribui um pouco. Ao longo dos tempos, percebe-se a evolução da forma de se fazer turismo, então quanto mais informações forem obtidas do perfil e do fluxo dos turistas, será mais concreta as tomadas de decisões quanto ao planejamento e investimentos dos empresários em novos segmentos turísticos no RN.

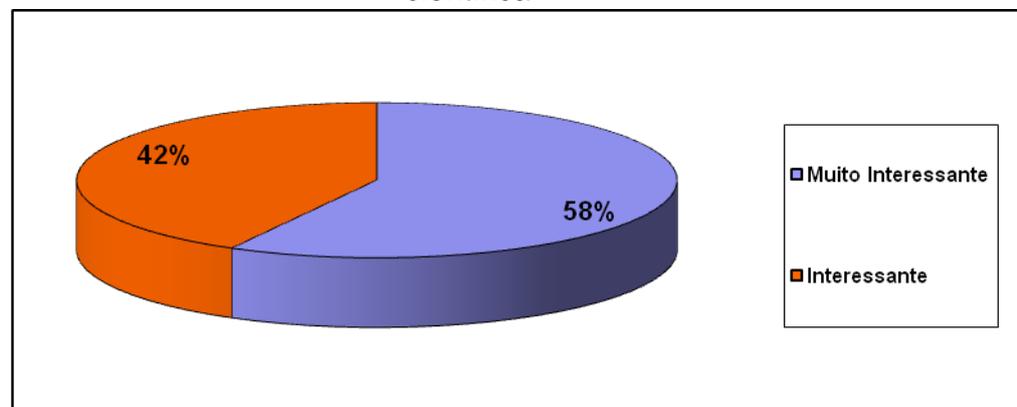
Gráfico 04 - Contribuições dos Observatórios para o fomento da atividade turística no RN



Fonte: Elaboração própria (2018)

Quando questionados se o Observatório de Turismo pode ser utilizado como ferramenta para projeto de iniciação científica, 58% afirmam ser muito interessante e 42% acham interessante que através dos Observatórios atraiam pesquisadores e projetos, principalmente relacionados as Universidades em desenvolver projetos de iniciação científica, pois é uma das formas de desenvolver estudos e estratégias sobre diversos fenômenos que tenham interferência na atividade, bem como em todo contexto social do Estado do RN.

Gráfico 05 - Potencial do Observatório despertar o interesse de projetos de iniciação científica

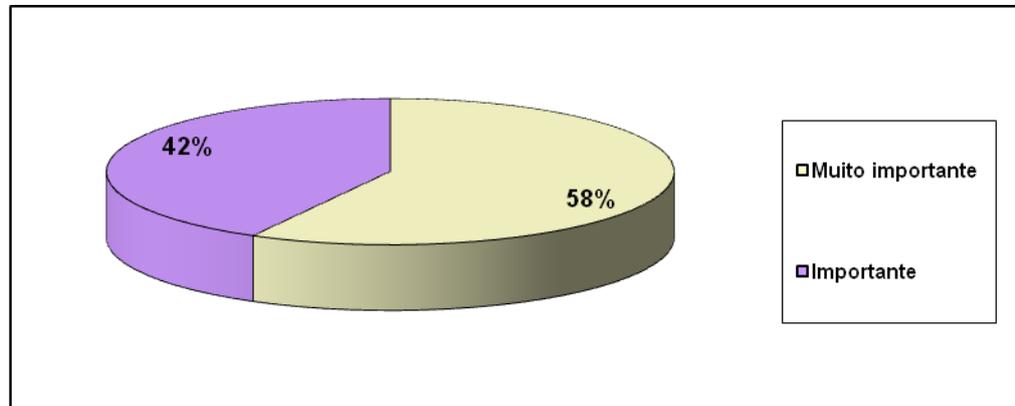


Fonte: Elaboração própria (2018)

Por fim, sobre a importância que o Observatório de Turismo fornece e a sua integração entre o trade turístico e a sociedade, 58% dos entrevistados concordam ser muito importante e 42% acham importante. Contudo, é de grande importância que haja integração dos agentes envolvidos na atividade turística e a população

residente, a fim de construir um turismo com menos segregação e que possa aplicar práticas sustentáveis. Proporcionando a troca de experiências.

Gráfico 06 - Importância do Observatório na integração entre o *trade* turístico e sociedade



Fonte: Elaboração própria (2018)

Diante do exposto apresentado, às sugestões apresentadas servirão como base para orientações no que tange a temática aqui defendida, fomentando as questões diagnosticadas na pesquisa.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo possibilitou apresentar um conhecimento maior da atual realidade da ação do Observatório de Turismo do RN, mesmo com a certeza de que esta realidade é muito mais complexa do que este trabalho possa desvendar.

Nesse sentido, pode ser feita pesquisas no sentido de abranger não só a percepção dos discentes, mas também a percepção dos profissionais em turismo e até mesmo uma análise mais arraigada, podendo confrontar essas percepções.

Portanto, as respostas apresentadas pelos discentes envolvidos na pesquisa, demonstram que o Observatório de Turismo no Rio Grande do Norte poderá ser utilizado como uma ferramenta estratégica, orientando o potencial turístico do Estado do RN.

Sendo assim, devem-se buscar cada vez mais diferenciais competitivos para conquistar e fidelizar os clientes. Uma das formas para tal acontecimento é o investimento na qualificação dos profissionais que trabalham na área, para que os mesmos possam ter conhecimento e aprendizado visando a melhor orientação para os seus clientes.

As contribuições trazidas pelos teóricos nesta pesquisa reforçam a necessidade de se promover estudos sobre o tema, haja vista o fato que cada vez mais o meio turístico se modifica, povoado por uma gama de informações e cobranças permanentes, produzirá, maiores conhecimentos e aprofundamento sobre as políticas públicas de turismo que contribuirá para o desenvolvimento e monitoramento, conseqüentemente refletindo no planejamento e tomadas de decisões.

A partir desse breve estudo, podemos considerar que o Observatur/RN apresenta propostas promissoras e já conta com alguns resultados de suas ações. Ressaltado a importância dos programas voltados à políticas públicas do turismo que são bastante eficazes, porém requer maior participação da esfera governamental. Diante da concretização deste trabalho, espera-se que haja o interesse de outros pesquisadores em desenvolver estudos sobre assuntos correlatos à temática abordada, considerando as sugestões apresentadas acima poderão servir como ponto de partida para o desenvolvimento de novos trabalhos.

REFERÊNCIAS

ACERENZA, M.A. **Administración del turismo**. México: Trillas. 1991.

ANDRADE, J.V. **Turismo: Fundamentos e Dimensões**. 6. ed. São Paulo: Ática, 1999.

AMARAL, João Pedro Sampaio; MIRANDA, Isabela Peixoto; OLIVEIRA, Rafael Almeida. **Gestão da Informação: O Papel dos Observatórios e Turismo Brasileiros para a Tomada de Decisão do Setor Público**. Ed. V. 1 n 2 (2016).

ANSARAH, Maria Gomes dos Reis. **Turismo: segmentação de mercado**. São Paulo: Futura, 1999.

ANUÁRIO ESTATÍSTICO DO TURISMO 2015. Disponível em: <http://www.observatoriodoturismo.com.br/anuario-estatistico-2014>. Acessado em 03.09.2018.

BADARO, R. A. L. **Direito do turismo: história e legislação no Brasil e no exterior**. São Paulo: SENAC. 2003.

BAHIA. Lei nº 12.933, de 09 de janeiro de 2014. Institui a Política Estadual de Turismo, o Sistema Estadual de Turismo, e dá outras providências. Diário Oficial. Salvador, 2014.

BARRETTO, M. **Manual de iniciação ao estudo do turismo**. Coleção Turismo. Campinas: Papyrus, 1999.

BRAGA, D. C. et al.. **Agências de viagens e turismo: práticas de mercado**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.

BRANDÃO, F.; COSTA, C.(2008): **Novas dinâmicas e novas formas de gestão. O caso de criação de Observatórios Regionais de Turismo**. In CAVACO, C. (ed.) Turismo, Inovação e Desenvolvimento – Actas I Seminário Turismo e Planeamento do Território. Lisboa: Centros de Estudos Geográficos, Universidade de Lisboa, 255-280.

_____. **Turismo e Legado Cultural. As possibilidades do planejamento**. 6. ed. Campinas: Papyrus, 2001.

_____. **Manual de Iniciação ao estudo do turismo**. 20 edição. Atual. Campinas/SP. Papyrus, 2014.

_____. **Planejamento e Organização em turismo**. Campinas: Papyrus. 1991.

BARBOSA, L. G. M.(org). **Índice de competitividade do turismo nacional: destino indutores do desenvolvimento turístico regional**: relatório 2013. Brasília: Ministério do Turismo. 2013.

BRASILIA. Portaria nº 25, de 05 de dezembro de 2014: aprova o manual para edição e alimentação do portal observatório do turismo do distrito federal. 2014.

BURKART e MEDLIK. In ANDRADE, J. V. de (2001). **Turismo: fundamentos e dimensões**. São Paulo:Ática. 1981.

CRUZ, R. C. **Política de turismo e território**. 2. Ed. São Paulo: Contexto, 2000.

CUNHA, Licínio. **Economia e Política do Turismo**, Editora Verbo, Lisboa. 2006.

_____. **Introdução ao Turismo**. 1ª Ed., Editorial Verbo, Lisboa. 2001.

CARVALHO, C. L.; BRITO, G. **Destino Brasil**. Rio de Janeiro: Gráfica Editora Hamburg, 1994.

DE LA TORRE, O. **El turismo, fenómeno social**. México: Fondo de Cultura Económica. 1992.

DANTAS, J.C.S. **Qualidade do atendimento das agências de viagens**: uma questão de gestão estratégica. São Paulo: Rocca, 2002.

DIAS, Reinaldo. **Planejamento do turismo**: Política e Desenvolvimento do Turismo no Brasil. 1ª ed. – 3. reimpr. – São Paulo: Atlas, 2008.

ECOBRAZIL: Disponível em <http://www.ecobrasil.org.br/observatorios>. Acessado em 17/07/2018.

FRANCISCO, Susana. **O tempo livre, o ócio e a animação**. Revista “Práticas de Animação” Ano 2 – Número 1, Outubro de 2008.

GALDINO, Letícia Cristina Fernandes; COSTA, Galdino Michele Leandro. **Análise das principais políticas públicas de turismo no Brasil, da década de 1990 à atualidade**. Observatório de Inovação do Turismo. Revista Acadêmica. 2007.

GRIGOLO, L. DOS ANJOS, S. J. G.A. **O poder da informação no processo decisório do hotel**. In. **Turismo, ensino e práticas interdisciplinares**. TOMELIN, C. A.; RUSCHMANN D. V. D. M. (Orgs) São Paulo: Manole. 2013.

GESTÃO DA INFORMAÇÃO: O Papel dos Observatórios e Turismo Brasileiros para a Tomada de Decisão do Setor Público. NEECIM TUR - Núcleo de Estudos e Estratégias em Comunicação Integrada de Marketing e Turismo - UFMG. Marketing & Tourism Review • Belo Horizonte - MG - Brasil • v. 1, n. 2, 2016.

GUIA JOÃO - IBICOARA - CHAPADA DIAMANTINA - BAHIA - BRASIL - TURISMO - Ecoturismo no Brasil, Informações sobre a expansão do turismo sustentável nas regiões brasileira. Disponível em: <https://www.ibicoara-chapada->

diamantina.com/products/ecoturismo-no-brasil-informacoes-sobre-a-expansao-do-turismo-sustentavel-nas-regioes. Acessado em 29.09.2018.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE. 2015. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/rn/panorama>. Acesso em: 07.06. 2018.

IGNARRA, L. R. **Fundamentos do Turismo**. 2. ed. São Paulo: Pioneira Thompson Learning, 2003.

LAGE, B.H.; MILONE, P.C. **Impactos socioeconômicos do turismo**. Revista de Administração da USP, São Paulo, v.33, n.4, out/dez. 2004.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. 12. edição. São Paulo: Hucitec, 2010.

MATIAS, Marlene. **Turismo: formação e profissionalização**. 1ª edição brasileira-2002. Editora Manole Ltda -SP.2002.

MTur. **Plano Nacional de Turismo**. 2017. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br>. Acesso em: 04 de maio de 2018.

_____, Dados e Fatos. Disponível: http://www.dadosefatos.turismo.gov.br/estat%C3%ADsticas_e_indicadores/observat%C3%B3rios-de-turismo.html. Acessado em 16.09.2018

NEVES, Janine do Rosário Oliveira. **O Papel dos Eventos no Reforço da Atractividade Turística de Cabo Verde (O caso da cidade da Praia)**. Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril. Mestrado em Turismo. Ramo Gestão Estratégica de Eventos. 2012.

NOMINUTO.COM. Disponível em: <http://nominuto.com/noticias/natal/prefeitura-ajuda-a-implementar-observatorio-do-turismo-em-natal/171664>. Acessado em 03.09.2018.

NOVAES, Marlene Huebes; FEITOZA, Dayanny Pires de Oliveira. **Observatório do Turismo de Paranaguá: uma ferramenta de monitoramento e gestão estratégica do destino**. XI Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo 24 a 26 de setembro de 2014– Universidade do Estado do Ceará – UECE. 2014.

OBSERVATÓRIO DE INOVAÇÃO DO TURISMO: **Análise das principais políticas públicas de turismo no Brasil, da década de 1990 à atualidade** - Revista Acadêmica Vol. VI, nº4, Rio de Janeiro, SET. 2011

OMT (Organização Mundial do Turismo). **Introdução ao Turismo**. Tradução de Dolores Matin Rodriguez Córner. São Paulo: Roca, 2001.

PNT. Plano Nacional de Turismo. Plano Nacional de Turismo. **Mais emprego e renda para o Brasil**. 2018.-2022. 2018.

PORTAL DO GOVERNO DO RN. 2016. Disponível em: <http://www.rn.gov.br/Conteudo.asp>. Acessado em 07.06.2018

ROESCH, Sylvia M. **Projetos de estágio e de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 2007.

SEBRAE. Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas. 2018. Disponível em: <http://sebraemercados.com.br/boletim-mercado-de-turismo-de-sol-e-praia/> Acesso em: 15 de setembro de 2018.

SANTOS, Antonio Raimundo dos. **Metodologia científica: a construção do conhecimento**. 5. ed. revisada (conforme NBR 6.023/2000). Rio de Janeiro: DP&A, 2002.

THEORGA, A. B. **Os Observatórios de Turismo no Brasil**. Tese de Mestrado do Programa de Pós-Graduação do Centro de Excelência em Turismo da Universidade de Brasília –UnB. Brasília, Distrito Federal, Brasil. 2016.

TAURION, C.(2009).**Cloud Computing**: computação em nuvem- transformando o mundo da tecnologia da informação. [S. 1; s.n.]. 2009.

TRIGO, L.G.G. **A sociedade pós industrial e o profissional em Turismo**. 2. ed. Campinas: Papyrus, 1998.

_____. **Turismo básico**. 6ª Ed. São Paulo: Editora SENAC, 2002.

UERN, disponível em: <http://www.uern.br/default.asp?item=institucional-uern-apresentacao>. Acessado em 06.06.2018.

_____. disponível em: <http://facem.uern.br/turismo/default.asp?item=turismo-apresentacao>. Acessado em 06.06.2018

APÊNDICE A – Questionário destinado aos discentes da UERN

UNIVERSIDADE DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE – UERN CURSO DE TURISMO

Caro colaborador(a), Eu, IVANI MAIA NOGUEIRA BARBOSA, aluna concluinte do Curso de Turismo da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte – UERN, solicito sua colaboração no sentido de responder o questionário que segue, assim podendo dar continuidade a pesquisa que venho realizando em meu Trabalho de Conclusão de Curso – TCC (Monografia) sobre o tema: “Observatório de Turismo do Rio Grande do Norte: um estudo de caso dos cenários e perspectivas”, sob orientação dos docentes Prof. Dr. Sidcley D’Sordi Alves Alegri da Silva e o Prof. Dr. Antônio Jânio Fernandes. A fim de obter informações que contribuam para o desenvolvimento da atividade turística, como ferramenta de interligação de projetos de iniciação científica, integração entre a universidade, *trade* turístico e sociedade local. Essas informações também serão relevantes para a reflexão sobre a implantação do Observatur/RN, estruturado pela Universidade do Estado do Rio Grande do Norte - UERN.

QUESTIONÁRIO

1. Você sabe ou já ouviu falar o que é um Observatório de Turismo?

() Sim () Não

2. Qual a compreensão que você acredita ser mais relevante no papel de um Observatório de Turismo?

- () Fornecer estatística da atividade turística;
- () Aproximar instituições relacionadas ao turismo;
- () Monitorar a atividade turística;
- () Ferramenta de inovação e informação.

3. Você acha importante a UERN ter um Observatório de Turismo?

- () Indiferente;
- () Importante;

- () Muito importante;
- () Não é relevante.

4. Como você vê as contribuições do Observatório de Turismo, quanto ao fomento à atividade turística?

- () Contribui;
- () Contribui um pouco;
- () Contribui bastante;
- () Não contribui.

5. Você acha interessante que através do Observatório de turismo, desperte interesse a Projeto de iniciação científica?

- () Indiferente;
- () Interessante;
- () Muito interessante;
- () Desinteressante.

6. Como você vê a importância do Observatório de Turismo, quanto a Integração do *trade* turístico e a sociedade?

- () Indiferente;
- () Importante;
- () Muito importante;
- () Não é relevante.

Muito obrigada pela atenção!