

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO CARLOS - *CAMPUS SOROCABA*  
CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS E BIOLÓGICAS  
DEPARTAMENTO DE GEOGRAFIA, TURISMO E HUMANIDADES CURSO DE  
BACHARELADO EM TURISMO

**Ana Laura de Oliveira Marra**

**INOVAÇÃO TECNOLÓGICA NA PESQUISA DE DEMANDA TURÍSTICA**

**Sorocaba - SP**

**2024**

Ana Laura de Oliveira Marra

## **INOVAÇÃO TECNOLÓGICA NA PESQUISA DE DEMANDA TURÍSTICA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Centro de Ciências Humanas e Biológicas, Departamento de Geografia, Turismo e Humanidades, Curso de Turismo da Universidade Federal de São Carlos, para obtenção do título de Bacharel em Turismo.

Orientador (a): Prof. Dra. Maria Helena Mattos Barbosa dos Santos

**2024**

# SUMÁRIO

<b>RESUMO</b>	4
<b>1 INTRODUÇÃO</b>	5
<b>2 OBJETIVOS</b>	9
2.1 Objetivo Geral	9
2.2 Objetivos Específicos	9
<b>3 JUSTIFICATIVA</b>	09
<b>4 CONTRIBUIÇÕES DOS ESTUDOS DE POLÍTICA PARA ANÁLISE DAS POLÍTICAS PÚBLICAS E PLANEJAMENTO TURÍSTICO</b>	11
4.1 POLÍTICAS PÚBLICAS DE TURISMO NO ESTADO DE SÃO PAULO	18
<b>5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS</b>	27
<b>6 ANÁLISE DE CONTEÚDO DAS ENTREVISTAS</b>	36
6.1 O QUE PENSAM SOBRE DESENVOLVIMENTO DO TURISMO	37
6.2 O QUE PENSAM SOBRE POLÍTICAS PÚBLICAS VOLTADAS AO TURISMO	39
6.3 AÇÕES DO EXECUTIVO IMPORTANTES PARA O DESENVOLVIMENTO DO TURISMO NOS ÚLTIMOS 10 ANOS	40
<b>7 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	44
<b>APÊNDICE</b>	53

<b>APÊNDICE A</b>	54
<b>APÊNDICE B</b>	58
<b>APÊNDICE C</b>	67
<b>APÊNDICE D</b>	70

### **Lista de Quadros**

<b>1. Quadro 1 - Cidades que compõem a região e suas variações nas regiões turísticas ....</b>	<b>29</b>
<b>2. Quadro 2 - Identificação da amostra e da região .....</b>	<b>30</b>
<b>3. Quadro 3 - Sistematização das Análises .....</b>	<b>41</b>

## Resumo

Essa pesquisa teve como objetivo identificar a diversidade de variáveis que compõem a coleta de dados de pesquisa de demanda turística e a identificação de critérios que favoreçam pesquisas de demanda em sistema tecnológico, na Região Imediata de Bragança Paulista (RIBP) e na Região Metropolitana de São Paulo (RMSP). Trata-se de um estudo de caso das pesquisas de demanda, que foi desenvolvido a partir de uma pesquisa dedutiva, com abordagem qualitativa, de caráter interdisciplinar e exploratório-descritivo e que recorreu às técnicas de pesquisa documental, bibliográfica e entrevista semi-estruturada para investigação detalhada das variáveis usadas em pesquisas de demanda turística aplicadas em três cidades turísticas: Atibaia, Bragança Paulista e Mairiporã, componentes da amostra deste estudo. A seleção de informantes foi realizada através de amostragem probabilística, intencional e/ou mediante o emprego da técnica de bola de neve, entre servidores públicos e/ou agentes políticos que trabalhem no setor público com planejamento e desenvolvimento do Turismo. A finalidade foi compreender os avanços e particularidades da investigação sobre a demanda turística, que representa um estudo essencial para compreender os comportamentos, preferências e características dos visitantes em uma região ou destino específico e, por conseguinte, desenhar propostas coerentes e eficazes de políticas públicas, posicionamento e marketing de destinos no mercado turístico. Além disso, este trabalho aborda as lacunas e os desafios atuais relacionados à implementação dessa pesquisa em nível municipal. O objeto de análise desta pesquisa recaiu sobre variáveis empregadas na coleta de dados de demanda turística, no período entre 2000 e 2023, visando identificar possibilidades de aprimoramento e oportunidades de melhoria na condução das pesquisas turísticas, mediante uso de sistemas tecnológicos. Para tanto, foram exploradas ferramentas contemporâneas que possam otimizar tanto a coleta quanto o processamento de dados, com o intuito de alcançar resultados mais eficazes. Referências de pesquisas científicas realizadas depois dos anos 2000, indicam que há diferentes metodologias utilizadas em pesquisas de demanda e que a metodologia Box-Jenkins (Autoregressive Integrated Moving Average - ARIMA) é citada com maior frequência. Atualmente, esta metodologia tem sido combinada com outras metodologias e técnicas, com a perspectiva de ampliar a coleta de dados e o escopo das pesquisas. As variáveis usadas nas pesquisas não são padronizadas e a presença da tecnologia nas coletas de dados tornaram-se mais usuais a partir do ano de 2014. Estima-se que o desenvolvimento desta pesquisa colabore com o preenchimento de lacunas de pesquisa a respeito das pesquisas de demanda turística, em instância municipal, especialmente considerando o suporte de sistemas tecnológicos, assim como para a formulação de políticas públicas e mais eficiente atuação do Estado e, ainda, com processos de inovação tecnológica na gestão pública do turismo e fomento de mercados turísticos diversificados.

**Palavras-chaves:** Políticas Públicas; Demanda; Demanda turística; Sistemas Tecnológicos; São Paulo;.

## Abstract

This research aimed to identify the diversity of variables that make up the collection of tourism demand research data and the identification of criteria that favor demand research in a technological system, in the Immediate Region of Bragança Paulista (RIBP) and in the Metropolitan Region of São Paulo. Paulo (RMSP). This is a case study of demand research, which was developed based on deductive research, with a qualitative approach, of an interdisciplinary and exploratory-descriptive nature and which used the techniques of documentary, bibliographical research and semi-structured interviews to detailed investigation of the variables used in tourist demand surveys applied in three tourist cities: Atibaia, Bragança Paulista and Mairiporã, components of the sample of this study. The selection of informants was carried out through probabilistic, intentional sampling and/or using the snowball technique, among public servants and/or political agents who work in the public sector with tourism planning and development. The purpose was to understand the advances and particularities of research on tourist demand, which represents an essential study to understand the behaviors,

preferences and characteristics of visitors in a specific region or destination and, therefore, design coherent and effective public policy proposals, positioning and marketing of destinations in the tourist market. Furthermore, this work addresses current gaps and challenges related to implementing this research at the municipal level. The object of analysis of this research focused on variables used in collecting data on tourist demand, in the period between 2000 and 2023, aiming to identify possibilities for improvement and opportunities for improvement in the conduct of tourist research, through the use of technological systems. To this end, contemporary tools were explored that can optimize both data collection and processing, with the aim of achieving more effective results. References from scientific research carried out after the 2000s indicate that there are different methodologies used in demand research and that the Box-Jenkins methodology (Autoregressive Integrated Moving Average - ARIMA) is most frequently cited. Currently, this methodology has been combined with other methodologies and techniques, with the aim of expanding data collection and the scope of research. The variables used in research are not standardized and the presence of technology in data collection has become more common since 2014. It is estimated that the development of this research will contribute to filling research gaps regarding research tourist demand, at the municipal level, especially considering the support of technological systems, as well as for the formulation of public policies and more efficient State action and, also, with processes of technological innovation in the public management of tourism and the promotion of diversified tourist markets.

**Palavras-chaves:** Public Policies; Demand; Tourist demand; Technological Systems; São Paulo.

## 1. Introdução

O Estado de São Paulo, possui 645 municípios, com mais de 44.411.238 milhões de habitantes, destacando-se como o maior Estado em número de habitantes e com o maior Produto Interno Bruto (PIB) do Brasil, segundo dados do IBGE (2022). Além disso, possui 70 municípios classificados como estâncias turísticas e 140 municípios de interesse turístico, contribuindo para um PIB turístico paulista estimado em 276,8 bilhões, conforme o CIET/ Setur - SP. Essa relevância se reflete não apenas em sua influência sobre outros estados, especialmente no que diz respeito à emissão de turistas, mas também em movimentos turísticos internos, com a emissão de visitantes entre suas próprias cidades.

Segundo os dados das Pesquisas de Demanda Turística Doméstica e Internacional do Ministério do Turismo, em uma situação normal, 65% dos turistas nos destinos paulistas moram no próprio Estado, dado que foi confirmado pelas investigações feitas pela Associação Brasileira das Agências de Viagens (ABAV), reforçando o interesse histórico pelos deslocamentos de abrangência doméstica, no contexto dos estados e regiões próximas (CIET, 2020).

Outrossim, em um estudo de avaliação do impacto pandêmico sobre as atividades turísticas, realizado pelo CIET / Setur - SP, constatou-se que o movimento de viagens rumo às cidades do interior do Estado e litoral podem ser mais positivos, decorrente das preocupações e demandas surgidas no período da pandemia COVID-19.

Considerando as demandas do público de turismo doméstico acima salientadas, este Trabalho de Conclusão de Curso se dedica à análise da pesquisa de demanda turística e à exploração de inovações tecnológicas para aprimorar a coleta de dados, especialmente no contexto do Estado de São Paulo.

A pesquisa de demanda turística é um estudo crucial para compreender o comportamento, preferências e características dos visitantes em uma determinada região ou destino. Além disso, destaca-se a importância da constância na realização desses processos, uma vez que o Ministério do Turismo exige o envio regular dos dados para avaliar o desenvolvimento da infraestrutura e a satisfação relacionada ao turismo. Essas informações também são requisitadas durante o cadastro e/ou renovação do município no Mapa do Turismo Brasileiro.

Em pesquisas exploratórias iniciais, realizadas para o desenvolvimento deste projeto, foi possível perceber que não há um formulário elaborado e determinado pelo Ministério do Turismo para ser aplicado pelas Secretarias de Turismo, com um modelo concreto sobre quais métodos e variáveis devem ser usadas. Se de um lado há grande liberdade para a investigação de demandas turísticas, de outro, em termos de análises comparativas entre realidades de diferentes municípios, isso acaba impactando diretamente no processo da pesquisa, pois sabemos que para obter dados e resultados precisos, em termos da gestão tanto em nível Estadual quanto regional e Federal, é importante que os processos sejam padronizados desde o início da aplicação de questionários até a tabulação, permitindo a correlação dos dados em análises.

Sendo assim, como não há uma padronização a ser seguida em âmbito estadual, nacional e mundial, as perguntas/variáveis nem sempre responderão as questões necessárias para identificar o exato perfil do turista que frequenta o município, e resolver as problemáticas locais em relação a oferta e a demanda. Reiterando a importância de se estudar a motivação de viagem, as autoras Hirata e Braga (2017) alegam que, embora a análise sistemática de fatores socioeconômicos e demográficos da demanda seja importante, ela se torna ainda mais relevante quando conjugada a uma análise dos indivíduos que a compõe.

Já Beni (2004), afirma que a demanda em turismo é um compósito de bens e serviços que se complementam entre si. O autor afirma que a análise sistêmica é insuficiente no que se refere à demanda. Deve-se combinar a análise sistemática com um estudo das motivações que levam os indivíduos a viajar, fazer turismo. (p. 213-214).

Ele também propõe que o turismo é um sistema composto de três conjuntos: Conjunto das Relações Ambientais (com o subsistema ecológico, social, econômico e cultural); Conjunto da Organização (com os subsistemas superestrutura e infraestrutura) e Conjunto das Ações Operacionais (com os subsistemas mercado, oferta, demanda,

produção, distribuição e consumo).

O foco principal desta exploração foi destacar a relevância e a carência de discussões em torno desse tema que, embora importante, raramente recebe a devida atenção nas pesquisas de demanda de turismo realizadas por municípios, no Brasil. Este trabalho também discute as dificuldades enfrentadas, atualmente, na implementação dessa pesquisa em nível municipal, começando pela maneira tradicional como os órgãos e setores turísticos públicos realizam a coleta de dados, utilizando quase sempre o mesmo procedimento. Essa coleta frequentemente é realizada através da aplicação de questionários, realizados de maneira direta e pessoal com os turistas, em áreas específicas das cidades, muitas vezes utilizando metodologias tradicionais do mercado, sem pretensão de inserir novos procedimentos, inclusive com uso de recursos tecnológicos, que viabilizem o aprimoramento dos estudos de demanda.

Tendo em vista as problemáticas relacionadas com os procedimentos correntes de pesquisa de demanda, esta averiguação busca identificar variáveis e métodos já aplicados em estudos de demanda, publicados em trabalhos científicos, bem como trazer reflexões sobre como aprimorar e tornar mais satisfatório o processo de coleta de dados de demanda turística, contribuindo para o desenvolvimento e planejamento do turismo por meio do uso da tecnologia. Já é sabido que, mensurar o fluxo de turistas, o gasto médio, o tempo de permanência na cidade, seu perfil de viagem, bem como, o seu nível de satisfação, passou a ser trivial na elaboração de estratégias de promoção e venda dos destinos turísticos (BOULLÓN, 2002; RABAHY, 2003).

Os métodos de coleta de dados existentes podem vir a atrapalhar os segmentos de atividades que compõem o mercado turístico, em determinadas situações, já que frequentemente as pesquisas são elaboradas e aplicadas de maneiras inadequadas, seja por aplicar em períodos de tempo indevido, usar variáveis não condizentes com o destino, não completar o *script* do questionário comprometendo a tabulação dos dados.

Posto isso, devemos levar em consideração as contrariedades que acontecem no setor do turismo, para compreendermos melhor sobre a motivação. Para isso acontecer foi definido que o objeto de estudo será o processo utilizado para coleta de dados de demanda, com a respectiva identificação de temas, variáveis e metodologias de coleta e análise dos dados, que propiciem pontuar possíveis aperfeiçoamentos nas formas de aplicação das pesquisas de demanda turística, utilizando outras ferramentas que melhorem a coleta de dados e suas análises, gerando resultados mais eficazes.

Em termos de um panorama geral, o universo da pesquisa foi a demanda turística e sua relação com o mercado de consumo turístico atual. A amostra foi composta por pesquisas de demanda implementadas por três cidades turísticas, que são Atibaia, Bragança Paulista e Mairiporã. Todas estas cidades fazem parte da região metropolitana de

São Paulo e também estão inseridas em duas regiões turísticas: Atibaia faz parte da Região Turística Circuito das Frutas e as demais cidades na Região Turística Entre Serras e Águas. A escolha destes municípios deve-se ao fato de que todas elas são clientes de um novo sistema de gestão de informações turísticas, que integra tecnologia e comunicação, chamado Destinos Inteligentes. Além disso, possuem uma grande influência turística na região, já que elas ficam a menos de 1h30 da capital de São Paulo e todas têm acesso por uma das principais rodovias, a Fernão Dias e, por isso, facilita o fluxo de visitantes do Estado de São Paulo e do Estado de Minas Gerais.

Averiguações preliminares acerca do tema e dos instrumentos utilizados em pesquisa de demanda turística foram feitas em trabalhos científicos publicados, a partir do ano 2000, a respeito da demanda turística. Temas, variáveis e procedimentos teoricamente recomendados por pesquisas científicas para os estudos de demanda foram sumarizados durante a fase inicial do projeto (VIDE APÊNDICE A). Contudo, a verificação de sua consideração em pesquisas institucionais realizadas por municípios brasileiros, bem como a identificação dos procedimentos adotados para a pesquisa de demanda, como foi notado na revisão bibliográfica e de resultados de pesquisas científicas, dependeu da realização de uma nova etapa de pesquisa, que compreendeu a realização de entrevistas com servidores públicos e ou agentes políticos envolvidos com o planejamento e desenvolvimento do turismo, nos municípios que compõem a amostra.

Em tais entrevistas buscou-se investigar quais foram os tipos de dados e sistemas utilizados nos últimos anos e qual foi a mudança com o desenvolvimento de tantos recursos tecnológicos, nas últimas décadas. Mediante as informações coletadas foi possível refletir a respeito das limitações dos instrumentos atualmente empregados e reconhecer ferramentas tecnológicas que apontem soluções para as limitações das pesquisas de demanda turística convencionais [questionários e entrevistas], ou seja, para seus processos, conseguindo assim entender mais a fundo suas relações da demanda com a estruturação do mercado turístico.

Acredita-se ainda que, com essa proposta, foi possível entender as fraquezas e ameaças que rondam esse tema e vislumbrar perspectivas futuras, dado que este é um assunto caracterizado por elementos e temas que se mantêm estáveis dentro do campo do turismo, destacando-se, por exemplo, a constância e variedade da oferta turística. Os esforços desta investigação, portanto, intentam colaborar com o preenchimento de lacunas de processos a respeito das pesquisas de demanda turística, em instância municipal, especialmente considerando o suporte de sistemas tecnológicos, assim como para a formulação de políticas públicas e mais eficiente atuação do Estado e, ainda, com processos de inovação tecnológica na gestão pública do turismo e fomento de mercados turísticos diversificados.

Tanto a demanda quanto sua relação com o mercado vem sendo influenciados por novas tecnologias e suas análises têm se transformado em algo cada vez mais preciso, por exemplo, por meio da coleta de informações, de maneira indireta, nos usos de aplicativos. A aposta é que este seja outro caminho para identificar mais formas de aprimoramento e coletar dados mais certos na pesquisa de demanda turística e desenvolvimento do mercado turístico.

## **2. Objetivos**

### **2.1. Objetivos Geral**

Identificar as variáveis que compõem a coleta de dados de pesquisa de demanda turística e a identificação de critérios que favoreçam pesquisas de demanda em sistema tecnológico.

### **2.2 Objetivos Específicos**

- Investigar métodos e instrumentos de pesquisa de demanda turística;
- Listar variáveis que compõem instrumentos de pesquisa de demanda turística;
- Identificar quais são as limitações dos instrumentos;
- Reconhecer ferramentas tecnológicas que apontem soluções para as limitações das pesquisas de demanda turística convencional [questionários e entrevistas].

## **3. Justificativa**

A pesquisa de demanda turística é extremamente importante para definir o perfil do seu visitante. Os resultados desse estudo contemplam informações relevantes sobre as características das viagens desses turistas, como por exemplo uma descrição socioeconômica, o motivo da viagem, gastos, localidades visitadas, tipo de hospedagem utilizada, pernoites, avaliação da viagem e entre outros.

Com essas informações coletadas adequadamente pode-se identificar e definir quais são as demandas e as ofertas reais de cada localidade, o que auxilia em um bom planejamento turístico, que seja igualmente benéfico para a população, para a iniciativa privada e para a gestão, por parte do poder público. Madrazo (2009) destaca a importância desta pesquisa para o setor do turismo:

Se debe partir de reconocer el papel de la demanda de productos turísticos como un factor esencial en la actividad turística; así como la necesidad de contar con una tecnología que permita gestionarla, de acuerdo a las condiciones concretas en que se desarrolla el destino turístico (MADRAZO, 2009, p. 3).[2]<sup>1</sup>

A oferta e a demanda são elementos levados muito a sério em todos os setores econômicos e atividades comerciais, já que tem um papel fundamental no desenvolvimento da economia. Adam Smith economista e filósofo social, considerado o Pai da Economia Moderna criou uma teoria que foi citada em seu livro A Riqueza das Nações (1776), é que a oferta e a demanda são forças poderosas que regulam automaticamente os preços e estes refletem a quantidade de trabalho necessária para produzir uma mercadoria.

A despeito das críticas às leituras neoliberais da economia moderna, entendemos assim, que esses dois conjuntos de elementos são a chave da economia, a muito mais tempo do que podemos imaginar. Se pararmos para analisar antes mesmo da monetarização das economias, precedeu-se o escambo, uma forma de transação comercial muito utilizada na antiguidade, na qual mercadorias ou serviços poderiam ser trocados entre as partes, de acordo com as necessidades de cada um. Os autores Conde, Mafra e Cappelle (2014) dizem que:

De acordo com a grande maioria dos dicionários da língua portuguesa, a palavra escambo diz respeito a qualquer tipo de troca material na qual não ocorre transação financeira ou monetária. Se nos atemos ao olhar histórico, somos levados a encarar tais transações como uma exploração oportunista e ludibriosa, na qual os portugueses trocavam objetos de pouco valor para si, mas desconhecidos e admirados pelos índios.

Os autores também ressaltam a importância de redefinir o conceito de escambo, dando-lhe uma conotação amplificada, orientada pelas relações de troca existentes nos mais diversos aspectos da realidade, seja ela observada, seja ela construída (CONDE, MAFRA E CAPPELLE, 2014).

Posto isso, conseguimos entender que as interfaces entre a oferta e a demanda foram elaboradas muito antes da monetarização ser concebida, sendo colocada em prática sem nem mesmo as pessoas terem entendimento sobre tais conceitos, que nem existiam na época. Já, na atualidade, diante do domínio do capitalismo global, a concorrência global é de alto nível, e os impactos das novas perspectivas de desenvolvimento econômico também desdobram-se no mercado do turismo, que precisa ter instrumentos mais eficazes, que permitam o desenvolvimento de estudos mercadológicos capazes de considerar as complexidades da realidade contemporânea.

---

<sup>1</sup> [2] “Deve-se começar reconhecendo o papel da demanda de produtos turísticos como fator essencial na atividade turística; bem como a necessidade de ter uma tecnologia que permita a sua gestão, de acordo com as condições específicas em que o destino turístico é desenvolvido.”

Um desses instrumentos, é a pesquisa de demanda turística, que possibilita conhecer características do seu público alvo. Torna-se muito mais fácil para o empreendedor e o planejador turístico definirem ações de marketing, desenvolver cada vez mais os produtos, serviços e equipamentos que façam sentido para aquele turista, conhecendo também e de maneira aprofundada, a demanda real. Além disto, no contexto do planejamento turístico, torna-se mais fácil oferecer aos visitantes atendimentos apropriados e sem quebra de expectativas, tornando a experiência única e motivando uma possível volta ao destino ou recomendações para terceiros, o famoso marketing “boca a boca”.

Então, com essas e outras motivações espera-se que a pesquisa de demanda turística tenha cada vez mais importância sob a ótica dos municípios e gestores, visto que o estudo da motivação e demanda turística pode facilitar de diversas maneiras e beneficiar quem está envolvido indiretamente e diretamente com as atividades do turismo.

Para isso acontecer, é necessário identificar as formas recorrentes pelas quais são realizados esses processos nos municípios, ver quais são as problemáticas e os resultados, de modo a propor caminhos para uma reformulação tecnológica, que seja rápida, precisa e tenha boa relação custo-benefício.

#### **4. Contribuições dos estudos de política para análise das políticas públicas e planejamento turístico**

As pesquisas de demanda que interessam aos estudos deste projeto são aquelas desenvolvidas e/ou implementadas por instituições do setor público, às quais competem ações de planejamento e desenvolvimento do turismo e, invariavelmente, encomendadas por estas instituições, com perspectivas de gestão da agenda política referente à esta matéria. À medida que as instituições públicas desenvolvem ações de política pública, motivadas por demandas da gestão pública e/ou da sociedade, tais ações podem ser denominadas políticas públicas, independentemente de apresentarem o caráter de diploma legal ou de instrumento político.

O campo de estudos das políticas públicas e da política é, por excelência, o campo da Ciência Política. Isto porque, neste campo, são formulados teorias e resultados de investigações que possibilitam compreender melhor a correlação das forças e dos poderes, bem como identificar com mais precisão suas relações. Segundo Bonavides (1997), a Ciência Política, em sentido lato, tem por objeto o estudo dos acontecimentos, das instituições e das idéias políticas, tanto em sentido teórico (doutrina) quanto em sentido prático (arte), referido ao passado, ao presente e às possibilidades futuras.

Outro autor que aborda de forma didática e prática o estudo da ciência política é o Bourdieu (1994), que defende que às noções de espaço social, de espaço simbólico ou de classe social, não são, nunca, examinadas em si mesmas e por si mesmas; são utilizadas e postas à prova em uma pesquisa inseparavelmente teórica e empírica, que a propósito de um objeto bem situado no espaço e no tempo. Ele também ressalta, que não podemos capturar a lógica mais profunda do mundo social a não ser submergindo na particularidade de uma realidade empírica, historicamente situada e datada. Pois é a história comparada, que se interessa pelo presente, ou a da antropologia comparativa, que se interessa por uma determinada região cultural, e cujo objetivo é apanhar o invariante, a estrutura, na variante observada.

O autor também dá ênfase no papel do pesquisador, dizendo que o pesquisador, ao mesmo tempo mais modesto e mais ambicioso do que o curioso pelos exotismos, objetiva apreender estruturas e mecanismos que, ainda por razões diferentes, escapam tanto ao olhar nativo quanto ao olhar estrangeiro, tais como os princípios de construção do espaço social ou mecanismos de reprodução desse espaço e que ele pensa que pode representar em um modelo que tem a pretensão de validade universal. Ele pode, assim, indicar as diferenças reais que separam tanto as estruturas quanto as disposições (os hábitos) e cujo princípio é preciso procurar, não na singularidade das naturezas, mas nas particularidades de histórias coletivas diferentes.

O ponto de partida do raciocínio de Bourdieu pode ser identificado na complexa noção de arbitrário cultural. Nessa perspectiva, Bourdieu se aproxima de uma abordagem antropológica profunda da cultura, mergulhando nas nuances da sua construção e significado. Para ele, a cultura não é algo absoluto ou universalmente superior, mas sim um conjunto de práticas, símbolos e valores que são moldados e perpetuados através das interações sociais e das estruturas de poder. Assim, rejeita-se qualquer tentativa de hierarquizar as culturas de forma objetiva, pois cada uma delas é produto de contextos históricos, geográficos e sociais distintos, carregando consigo uma riqueza única e uma legitimidade intrínseca aos olhos dos seus praticantes (BOURDIEU, 1994).

Ele exemplifica essa ideia dizendo que há dois princípios de diferenciação, sendo eles o capital econômico e o capital cultural.

os detentores de um grande volume de capital global, como empresários, membros de profissões liberais e professores universitários, opõem-se globalmente àqueles menos providos de capital econômico e de capital cultural, como os operários não-qualificados; mas, de outra perspectiva, isto é, da perspectiva do peso relativo do capital econômico e do capital cultural no seu patrimônio, os professores (relativamente mais ricos em capital cultural do que em capital econômico) opõem-se de maneira nítida aos empresários (relativamente mais ricos em capital econômico do que em capital cultural) (BOURDIEU, 1994).

A ciência política também está diretamente relacionada com o poder do Estado, que na perspectiva de Durkheim (1958), é propriamente o conjunto de corpos sociais que têm por única qualidade de falar e agir em nome da sociedade. Nas ideias propostas por este autor, em sua obra “ *L’État* ”, o Estado surge também como um “órgão reflexivo” e como o “guardião da justiça social”, é por meio dele que se “estrutura a ética nacional”. Ou seja, diante de visões antagônicas que indicam direções distintas, na condição de agente em nome da sociedade, os aparatos governamentais do Estado são convocados a deliberar, pois apenas eles têm a capacidade de compreender plenamente a complexidade da conjuntura.

Nordlinger (1981) pontua que o Estado pode ser conceituado como um conjunto de autoridades com suas próprias preferências e capacidades para influenciar a política pública, ou em termos mais estruturais, como um conjunto relativamente permanente de instituições políticas que atuam na sociedade civil.

Em contrapartida, Bourdieu (1994) define que o Estado é resultado de um processo de concentração de diferentes tipos de capital, capital de força, capital econômico, capital cultural, capital simbólico, concentração que, enquanto tal, constitui o Estado como detentor de uma espécie de metacapital. Além do mais, ele também acaba definindo que:

É no domínio da produção simbólica que particularmente se faz sentir a influência do Estado: as administrações públicas e seus representantes são grandes produtores de “problemas sociais” que a ciência social frequentemente apenas ratifica, retomando-os por sua conta como problemas sociológicos (para prová-lo, bastaria avaliar a proporção, variável, sem dúvida de um país para o outro...) (BOURDIEU, 1994).

O Estado acaba constituindo uma forma de organização social que deve ponderar o todo e qualquer tipo de relação dentro da sociedade, além de deter uma grande influência sobre a ciência política. Entretanto, dependendo dos agentes envolvidos na formulação dessas políticas, eles trazem consigo um conjunto específico de valores, lidam com diferentes paradigmas e ideologias, resultando em um perfil governamental que reflete as características dos agentes atuantes. Nessa perspectiva, Hall (2004) salienta que as funções do Estado afetarão a política, o planejamento e o desenvolvimento turístico em diferentes graus. Para compreendermos as funções do governo no setor do turismo, é importante reconhecer que essas podem variar de acordo com as características específicas de cada localidade. A antecessora da OMT, a denominada União Internacional de Organizações de Viagens (IUOTO, 1974), ao discutir sobre esse assunto, identificou cinco áreas de envolvimento no setor público: coordenação, planejamento, legislação e regulamento, empreendimentos e incentivo. A esses papéis podem-se acrescentar duas

outras funções: um papel de turismo social e outro, mais amplo, de proteção de interesses (HALL, 2004).

Para a execução das atividades turísticas sob tais intervenções, mesmo que o Ministério do Turismo, Secretaria de Turismo do Estado de São Paulo, Secretarias e Departamentos de turismo dos municípios permaneçam intactas, ao longo das mudanças de administração, sua abordagem operacional inevitavelmente se ajustará ao contexto político vigente. Portanto, esses órgãos sempre devem considerar e compreender a importância de adaptar-se às necessidades e demandas de todos os segmentos sociais, tanto aqueles diretamente envolvidos quanto aqueles indiretamente engajados nas políticas e ações de desenvolvimento das atividades turísticas.

Por isso, entra um pouco em contradição a ideia que tem sido reforçada, da necessidade de utilizar o planejamento, como uma ferramenta exclusiva e fundamental na organização e gestão do turismo. É preciso entender que, de fato, o planejamento é importante, mas não é a única ferramenta fundamental, já que se ele não for administrado em conjunto com os projetos políticos, os valores e a finalidade da política, ele permanecerá apenas como um compilado de ideias delineadas em um documento, sem efetividade prática. Hall (2004) enfatiza que, o planejamento não é uma atividade racional e sim altamente política.

Sabemos que a ideia de complexidade do turismo está intrinsecamente ligada às particularidades da política, onde as políticas públicas desempenham um papel crucial. É fundamental que tanto o setor do turismo quanto as políticas públicas relacionadas levem em consideração as contribuições da ciência política em sua elaboração. O turismo, como uma atividade multifacetada e interdisciplinar, é influenciado por uma série de fatores políticos, sociais, econômicos e culturais. Portanto, entender e lidar com essa complexidade requer uma abordagem holística que inclua a análise das dinâmicas políticas envolvidas.

As políticas públicas de turismo desempenham um papel fundamental na promoção do desenvolvimento sustentável do setor, na gestão de recursos naturais e culturais, na criação de oportunidades de emprego e na melhoria da qualidade de vida das comunidades locais. No entanto, para que essas políticas sejam eficazes, é essencial que sejam informadas por uma compreensão profunda das dinâmicas políticas que moldam o turismo.

Assim como, a ciência política oferece ferramentas conceituais e analíticas que podem ajudar a entender melhor as relações de poder, os interesses em jogo e os processos decisórios que afetam o turismo. Ao integrar as contribuições da ciência política em sua elaboração, as políticas de turismo têm mais chances de serem eficazes, responsivas e sustentáveis a longo prazo. Isso inclui considerar questões como governança, participação pública, formulação de políticas, implementação e avaliação de programas turísticos. Em última análise, a colaboração entre o turismo e a ciência política

pode contribuir para uma abordagem mais informada e equilibrada na gestão e no desenvolvimento do turismo, levando em conta os interesses de todas as partes interessadas envolvidas.

Porém, o ambiente de desenvolvimento do turismo, inclusive no âmbito das ações de política pública, costuma apresentar complexidades adicionais próprias à estrutura e às relações que delineiam o campo do Turismo. Para Jenkins (1993), Hall (1994), Hall e Jenkins (1995), o turismo tornou-se parte integrante da estrutura de muitos governos e, a despeito da amplitude deste fenômeno, que por si só demandariam acompanhamento e gestão por parte de instituições de Estado, Hall (2004) destaca que:

O turismo é hoje uma importante área de interesse acadêmico, governamental, industrial e público. Embora a afirmação de que ele é a maior área de atividade econômica do mundo seja uma verdade muitas vezes citada, o turismo é importante não só por seu tamanho em termos de pessoas que viajam, número de empregados ou quanto dinheiro leva até um certo destino; mas devido ao enorme impacto que exerce na vida das pessoas e nos locais em que elas vivem, e devido à forma pela qual ele é significativamente influenciado pelo mundo que o rodeia

As autoras Hirata e Braga (2017) dizem que o turista é o elemento central do fenômeno social chamado de turismo. Existe turismo sem praia, sem avião e até sem hotel, mas não existe turismo sem turista. Assim, a análise da atividade turística, no contexto brasileiro, tem sido recorrentemente investigada.

Pode-se dizer que a atividade turística além de não acontecer sem o turista também depende de diversos outros elementos e áreas para se desenvolver, dado seu caráter interdisciplinar e transtorial, como por exemplo os meios de transporte, os meios de hospedagem, os elementos naturais, culturais, os patrimônios, a tecnologia, entre outros, que explicitam processos de interdependência entre os diferentes elementos integrantes da atividade e mercado turístico. A organização e gestão, pública e privada, das interfaces entre tais elementos é realizada por diversos agentes, pertencentes às comunidades, às instituições do setor público e àquelas da iniciativa privada, reconhecendo-se que o sucesso das iniciativas está também diretamente ligado às ações, ao envolvimento primordial e comprometimento de toda uma cadeia de agentes públicos e privados.

As ações conjuntas desses três grupos de agentes, mencionados acima, delineiam um projeto político para o desenvolvimento do turismo. Tal projeto político, em tese, é elaborado mediante uso de referências e argumentos derivados das práticas do mercado turístico, de referências teóricas, de orientações de políticas públicas adotadas em outras localidades e instâncias de gestão, derivadas de debates e análises de pesquisas empíricas. As ações que compõem o projeto político de desenvolvimento de um dado setor ou segmento de atividade econômica, em diferentes circunstâncias, precisam ser validadas

pelo poder público, ou seja, por todos os entes que constituem o espaço público e, no limite, pela sociedade em seu aspecto global. Apesar da aura de controle e organização minuciosa dos elementos indispensáveis ao desenvolvimento turístico, salientados pela premência do planejamento turístico por parte do setor público, diferentes as ações acabam surgindo no decorrer da implementação dos processos de planejamento, que segundo o autor Healey (1997), representa um esforço contínuo para inter-relacionar concepções sobre as qualidades dos lugares e as idéias sobre os processos sociais de “modelar” e “representar” lugares por meio da articulação, do desenvolvimento e da implementação de políticas.

A elaboração de políticas públicas, inclusive àquela denominada de planejamento, é, antes de tudo, uma atividade política e essas são influenciadas por características econômicas, sociais e culturais da sociedade, assim como pelas estruturas formais dos governos e outros aspectos do sistema político, como destacado por Hall (2004). O autor Pereira (1999) declara que, o nascimento das políticas públicas está relacionado à tentativa de gerar conhecimento aplicável às ações práticas dos governos, com ênfase na preocupação com a qualidade e eficácia da intervenção pública. Ele também ressalta que algumas razões para se produzir políticas públicas de turismo surgem, a partir da necessidade de se estabelecer normas e regras para definição do papel, tanto do Poder Público quanto dos diversos atores privados relacionados ao setor.

Isto posto, a política se configura como uma esfera de interesse fundamental para os estudiosos do turismo. Dye (1992, p.5) fala que as políticas públicas podem ser analisadas por motivos políticos, para assegurar que as políticas “certas” sejam adotadas, “a fim de alcançar metas adequadas”.

O turismo se torna verdadeiramente efetivo quando, além de idealizações e planejamentos meticulosamente elaborados, esses elementos se transformam em decisões políticas e projetos políticos concretos.

Embora o planejamento seja reconhecido como um importante elemento do desenvolvimento turístico, a execução de um plano ou estratégia não garante por si só resultados adequados para as partes interessadas, especialmente quando devem ser consideradas questões de implementação e o relacionamento política-ação (HALL, 2004).

Dado que boa parte das ações de política pública de turismo desenvolvidas pós década de 1970 são intituladas ações de planejamento, faz-se necessário neste estudo entendermos o papel do planejamento. Veal (1992) declara que o planejamento pode ser entendido como o processo de decisão e, em complemento, Dror (1973) afirma que planejar é o processo de preparar um conjunto de decisões a serem colocadas em prática no futuro, direcionadas para o cumprimento de metas pelos meios preferidos. Contudo, o processo de

planejamento turístico não se resume apenas a determinar o que será oferecido no futuro para uma região específica ou comunidade. A questão é consideravelmente mais intrincada. A ponderação de Chadwick (1971) ao que é planejamento é extremamente importante, dado que ele afirma que planejamento é um processo de pensamento humano e a ação baseada nesse pensamento - no presente, passado e futuro - compreende uma atividade humana bastante generalizada. Hall (2004), em acréscimo, afirma que:

O planejamento é um tipo de tomada de decisões e elaboração de políticas; ele lida, entretanto, com um conjunto de decisões interdependentes ou sistematicamente relacionadas e não com decisões individuais. Planejar é, portanto, apenas uma parte de um processo global de "planejamento-decisão-ação"

Conforme já mencionamos anteriormente, é evidente que existe uma estreita interligação entre o planejamento e a política. Segundo Cullingsworth (1997), planejamento é o processo intencional em que se definem metas e se elaboram políticas para implementá-las. Em comparação, a análise das políticas, preocupa-se em compreender e explicar a substância do conteúdo e das decisões políticas e a forma pela qual essas decisões são tomadas. Barrett e Fudge (1981) pontuam que a política oficial representa, a estrutura ou confluência dos valores e do comportamento que envolvem uma ordem governamental, e Kroll (1969), por sua vez, remarca que esta ação de caráter oficial representa o cerne da atividade governamental.

Estudos desenvolvidos por Yázigí (2009), na área da Geografia, aportam contribuições mais detalhadas aos elementos que têm sido considerados relevantes, tanto no campo de estudos do Turismo quanto da Geografia, voltados à melhoria das ações de planejamento turístico. A atuação do autor na área da Geografia favoreceu o descentramento e ampliação do olhar usual dos agentes envolvidos com o desenvolvimento do turismo, para a organização do território, unidade de análise que, em sua perspectiva, torna-se fundamental para o desenvolvimento do turismo e indispensável para o habitante comum. Segundo o autor, para uma cidade ser um destino turístico ela precisa contar com uma infraestrutura básica que, primeiramente, possa atender com excelência toda a população e que consiga, posteriormente, englobar e beneficiar os visitantes da mesma maneira.

Sendo o turismo uma atividade econômica e social importante e que é capaz de afetar e mudar muitos aspectos da vida de uma comunidade, reconhece-se que as ações a este vinculadas podem atingir vários contextos da vida social e práticas de diferentes instâncias de poder, como por exemplo, a política local, a governança, as relações regionais, estaduais e nacionais. Com isso, o poder público tem procurado amplificar a exploração do turismo, não só por ser uma atividade economicamente proeminente, mas

também por apresentar um grande potencial de crescimento regional e nacional. Para Hall (2004), à medida que se desenvolveu maior concorrência no mercado turístico, os destinos procuraram melhorar vários aspectos das atrações, instalações e infraestrutura, a fim de continuar atraindo visitantes ou pelo menos ampliar os ciclos de vida dos produtos turísticos da localidade. Entretanto, para que o turismo favoreça, de fato, as condições socioeconômicas das populações locais é indispensável que a gestão local desenvolva ações de planejamento e, sobretudo, projetos políticos em adequação às amplas demandas sociais para as atividades turísticas.

Embora o planejamento não seja uma panacéia para todos os males, quando totalmente voltado para processos ele pode minimizar impactos potencialmente negativos, maximizar retornos econômicos nos destinos e, desta forma, estimular uma resposta mais positiva por parte da comunidade hospedeira em relação ao turismo no longo prazo. (HALL, 2004).

#### **4.1 Políticas públicas de Turismo no Estado de São Paulo**

No Brasil, o turismo é parte das responsabilidades administrativas da gestão pública. Os órgãos de gestão pública em níveis nacional, estadual e municipal desempenham o papel de planejar a atividade turística no país e formular políticas públicas direcionadas a esse setor. No nível nacional, há um Ministério dedicado ao turismo, o Ministério do Turismo, bem como um órgão de promoção da atividade, o Instituto Brasileiro de Turismo (EMBRATUR), e um Conselho Nacional de Turismo (CNT), responsável por assessorar o ministro do Estado do turismo.

Como medida para planejar e promover o turismo, em 2003, o Governo Federal estabeleceu o Ministério do Turismo, motivado principalmente pelo impacto positivo que a atividade estava gerando em termos de divisas para o país. Assim, com vistas a ser um potencial indutor de desenvolvimento para o Brasil, o turismo ganhou reconhecimento como diminuidor de desigualdades sociais e incentivador do crescimento econômico (BRASIL, 2003).

Essa importância atribuída ao turismo refletiu-se na criação de uma estrutura administrativa de primeira grandeza no âmbito do Governo Federal. De acordo com a Lei 10.683 (BRASIL, 2003b), as competências atribuídas ao Ministério do Turismo incluem: (a) Política nacional de desenvolvimento do turismo; (b) Promoção e divulgação do turismo nacional, no país e no exterior; (c) Estímulo às iniciativas públicas e privadas de incentivo às atividades turísticas (d) Planejamento, coordenação, supervisão e avaliação dos planos e programas de incentivo ao turismo. (e) Gestão do Fundo Geral de turismo; (f) Desenvolvimento do Sistema Brasileiro de Certificação e Classificação das atividades,

empreendimentos e equipamentos dos prestadores de serviços turísticos; g) (revogada) pela Lei nº 13.341, de 2016); h) (revogada) pela Lei nº 13.341, de 2016).

Uma das medidas adotadas pelo Ministério do Turismo foi a instituição do Plano Nacional do Turismo (PNT), o qual é caracterizado como o instrumento de planejamento do Ministério do Turismo que tem como finalidade explicitar o pensamento do governo e do setor produtivo e orientar as ações necessárias para consolidar o desenvolvimento do setor do turismo (BRASIL, 2003, p. 15).

Entende-se por Política Nacional de Turismo o conjunto de fatores condicionantes e diretrizes ou políticas básicas que expressam os caminhos para atingir os objetivos nacionais para o turismo, determinam as prioridades da ação executiva, supletiva ou assistencial do Estado e facilitam o planejamento das empresas do setor quanto ao empreendimento e atividades mais susceptíveis de receber apoio estatal. (NOGUEIRA, 1986)

Apesar de ser uma representação significativa para o turismo e de oferecer contribuições importantes para a atividade, o Plano Nacional do Turismo (PNT) nem sempre consegue ser implementado conforme o planejado, devido a diversos fatores que afetam a regionalização do turismo, conforme proposto pelo Ministério do Turismo. Tais como: a falta do planejamento turístico; questões políticas nos cargos de representação; e equipe sem capacitação técnica nas secretarias de turismo (LEITE; MOURA; NOBREGA, 2014).

Em nível estadual, existem as secretarias de turismo e outras entidades de apoio, como departamentos e conselhos. Neste caso, intitulada pelo decreto nº 56.638, de 1º de janeiro de 2011, a organização da Secretaria de Turismo do Estado de São Paulo e das providências correlatas. É do seu campo funcional:

Artigo 2º - Constitui o campo funcional da Secretaria de Turismo a promoção do turismo como atividade econômica estratégica para a geração de emprego e renda e o desenvolvimento regional. Artigo 3º - À Secretaria de Turismo, além de outras funções compreendidas nas disposições do artigo 2º deste decreto, cabe:

- I - o planejamento, a coordenação, a implementação, o acompanhamento e a avaliação das políticas de promoção do incremento ao turismo no Estado;
- II - a formulação de diretrizes e a promoção do desenvolvimento de planos, programas, projetos e ações relativos ao turismo no Estado;
- III - o apoio às iniciativas particulares e o estímulo à criação de organizações públicas ou privadas que tenham por finalidade incrementar o turismo;
- IV - a promoção da articulação, estadual e regional, das instituições de turismo, em especial por intermédio do Conselho Estadual de Turismo;
- V - a difusão, no País e no exterior, das realidades turísticas do Estado;
- VI - a realização de estudos e pesquisas e a proposição de medidas para melhoria do turismo no Estado em todas as suas modalidades, como as de negócios, ecológico, rural, histórico, religioso e cultural, principalmente sob o enfoque de desenvolvimento econômico;
- VII - a organização e a manutenção permanente de inventário sobre o potencial turístico do Estado;

VIII - a articulação de providências para o fortalecimento da infraestrutura turística do Estado;  
IX - o incentivo à criação e ao funcionamento de escolas e cursos destinados à formação e à capacitação de profissionais para o exercício de atividades necessárias ao desenvolvimento do turismo;  
X - a organização do calendário turístico do Estado;  
XI - a colaboração nos estudos para fixação de tarifas de serviços que interessem ao turismo e na fiscalização de sua cobrança.

A Secretaria de Turismo e Viagens do Estado de São Paulo tem gerido as atividades de Turismo no Estado a partir do estabelecimento de redes e de políticas de incentivo ao Trade Turístico, como os eixos exemplificados: Parcerias para requalificação do espaço Urbano; Turismo Rural; Selos; Governança para o desenvolvimento do turismo; Educação; Atração de investimentos privados e incentivos fiscais; Marketing Turístico. (Secretaria do Estado de São Paulo, 2024).

No Estado de São Paulo, em virtude da agenda política implementada para o campo do turismo, com planejamento e ações eficazes, é possível que os municípios se candidatem e se classifiquem para benefícios dos programas do Governo do Estado voltados ao desenvolvimento do turismo. Através do cumprimento de requisitos solicitados na Lei Complementar nº 1.261, de 2015, os municípios que os possuírem, poderão ser categorizados entre Município de Interesse Turístico ou Estância Turística.

Para que uma cidade seja reconhecida como um Município de Interesse Turístico (MIT), é imprescindível que apresente potencial turístico, possua capacidade para serviços médicos de emergência, disponha de opções de hospedagem no próprio local ou na região circundante, ofereça serviços de alimentação e disponibilize um eficiente centro de informações turísticas. Ademais, é essencial que a cidade esteja equipada com infraestrutura básica, de modo a atender tanto sua população residente quanto os visitantes, abrangendo aspectos como o fornecimento de água potável e a coleta adequada de resíduos. Já para obter o título de Estância Turística, é necessário que o município tenha atingido um status de destino consolidado, atraindo um fluxo constante e efetivo de visitantes. Além disso, deve contar com atrativos turísticos de uso público e caráter permanente, podendo ser estes de natureza natural, cultural ou até mesmo construídos. Ambas as categorias também são obrigadas a terem um Conselho Municipal de Turismo (COMTUR).

O COMTUR é uma política municipal de turismo que constitui um conselho composto por membros representativos da comunidade com vínculo e interesses no desenvolvimento turístico do município, cuja finalidade é normatizar, consultar, assessorar e fiscalizar no sentido de orientar, promover e garantir o aprimoramento das diretrizes e dos objetivos do desenvolvimento do turismo municipal (BRASIL, 2009).

Assim, as duas categorias turísticas permitem aportes financeiros para investimentos necessários em infraestrutura e desenvolvimento do turismo na cidade, por intermédio da formalização de um pleito, por parte das secretarias de turismo que, após classificadas, devem apresentar projetos anuais para aprovação e recebimento da verba. Ademais, ainda existem incentivos econômicos oriundos do Fundo de Melhorias dos Municípios Turísticos (FUMTUR). Conforme o Artigo 5º da lei nº 16.283, de 15 de julho de 2016:

Parágrafo único - O Fundo de Melhoria dos Municípios Turísticos - FUMTUR vincula-se ao Departamento de Apoio ao Desenvolvimento das Estâncias, que passa a ser denominado Departamento de Apoio ao Desenvolvimento dos Municípios Turísticos - DADETUR, subordinado à Secretaria de Turismo, à qual incumbe prestar-lhe suporte técnico e administrativo. (SÃO PAULO, 2016, [s.p.]).

Os municípios designados como destinos de interesse turístico terão acesso a uma parte dos incentivos financeiros provenientes do Fundo Municipal de Turismo (FUMTUR). Por outro lado, os municípios promovidos a estâncias turísticas receberão uma parcela ainda mais substancial desse fundo.

Artigo 5º - Os recursos do FUMTUR destinam-se a, no máximo, 70 (setenta) Estâncias Turísticas e 140 (cento e quarenta) Municípios de Interesse Turístico, que atendam às condições estabelecidas em lei complementar, observados os seguintes critérios:  
I - 80% (oitenta por cento) destinados às Estâncias, sendo:  
II - 50% (cinquenta por cento) distribuídos de forma igualitária entre todas as Estâncias;  
III - 50% (cinquenta por cento) distribuídos proporcionalmente, segundo o percentual de formação da receita proveniente da arrecadação dos impostos municipais das Estâncias;  
VI - 20% (vinte por cento) destinados aos Municípios de Interesse Turístico na proporção de 1/140 (um cento e quarenta avos) para cada Município.  
Parágrafo único - As despesas referentes ao apoio e acompanhamento técnico e contábil dos convênios, inclusive com vistorias técnicas, elaboração de relatórios de medição e prestação de contas, não podem ser superiores a 4% (quatro por cento) da receita anual do FUMTUR (SÃO PAULO, 2016, [s.p.]).

Também é importante notar que outros estados possuem suas respectivas leis de incentivo e promoção do turismo, sendo que cada um desses estados segue suas diretrizes particulares.

Além das suas funções tradicionais, os municípios brasileiros passaram a assumir uma extensa variedade de responsabilidades na oferta de serviços públicos, abrangendo áreas como educação, saúde, segurança, moradia, entre outras. O planejamento e a gestão pública em nível municipal desempenham um papel fundamental na garantia do acesso dos cidadãos aos seus direitos sociais. Com o intuito de estabelecer os princípios básicos desse

planejamento, especialmente nas áreas urbanas, o Governo Federal promulgou o Estatuto das Cidades, oficializado pela Lei 10.257 de 10 de julho de 2001. Essa legislação estipula que todos os municípios com 20 mil habitantes ou mais devem desenvolver um Plano Diretor, reconhecido pela Lei como o principal instrumento de planejamento para a política de desenvolvimento e expansão urbana (BRASIL, 2001).

Ao determinar aspectos como o Plano Diretor de Turismo, que engloba a identificação do perfil do visitante, as metas e os focos de desenvolvimento turístico, e a inclusão da população local, entre outros elementos, o Estatuto das Cidades indiretamente enfatiza a necessidade de um gestor público com um conhecimento técnico especializado na área. Esse gestor público deve possuir uma visão abrangente e estratégica, atendendo às demandas e peculiaridades do turismo local, um aspecto que, até então, não havia sido priorizado.

Dessa forma, também foi conferida ao município a competência para legislar sobre questões de interesse local e para organizar e oferecer diretamente, ou através de concessão ou permissão, os serviços públicos de interesse local. Contudo, a autonomia desses entes deve estar em conformidade com normas e princípios hierarquicamente superiores, o que implica que a Lei Orgânica municipal não pode entrar em conflito com a Constituição Estadual e tampouco pode contrariar a Constituição Federal.

A partir destas informações, é possível ver e entender a relação das secretarias municipais de turismo com a Secretaria de Turismo do Estado de São Paulo, e assim surgem exemplos concretos de como a política voltada para o turismo pode influenciar essa ampla cadeia, tanto de maneira positiva quanto negativa. Como consequência dessa influência, pode-se originar impactos na maneira como as empresas turísticas conduzem suas operações, na preservação dos recursos naturais e culturais, no desenvolvimento da infraestrutura e no tratamento oferecido aos turistas pelas autoridades governamentais e pelas comunidades locais. Estes fatores citados acima, são essenciais para serem considerados ao planejar e buscar aprovação de projetos, uma vez que, os impactos que estes derivam, podem ser extremamente nocivos e, portanto, a sistematização e análises de dados a respeito da realidade local, em termos gerais e turísticos, torna-se indispensável.

Com base nesses fundamentos, é crucial reconhecer a importância de conduzir estudos preliminares para identificar e assegurar os impactos decorrentes do desenvolvimento de obras e do relacionamento com os setores turísticos, que podem eventualmente afetar a população e, por extensão, os turistas. Para além de garantir a disponibilidade de recursos adequados para satisfazer as demandas dos visitantes, também é fundamental realizar estudos para compreender os perfis dos turistas em relação à oferta e à demanda turística.

É necessário ponderar sobre o paradoxo de conciliar a preservação dos aspectos históricos, ambientais e sociais do território com a necessidade de satisfazer as demandas geradas pelo turismo. Quanto a isso, Scótolto e Panosso Netto (2014, p. 37) afirmam que:

O desenvolvimento de um determinado local de interesse turístico está sujeito aos tipos de estratégias que são implantadas às características de cada localidade. Considerando que cada região (em esfera macro ou micro), cada país, cidade, vilarejo ou comunidade possui características próprias que devem ser consideradas no âmbito do planejamento turístico, seria ousado afirmar que o turismo sempre é gerador de desenvolvimento local.

Tanto os municípios quanto o Estado enfrentam um desafio significativo no que diz respeito à padronização dos dados turísticos. Essa uniformização de informações tem como propósito estabelecer uma base comparativa entre os dados de diversas localidades, que possam servir como elementos estruturantes de ações voltadas ao desenvolvimento turístico municipal e contribuir de maneira mais eficaz para o planejamento, aumentando, assim, a precisão das ações e a efetividade do planejamento no setor do turismo.

A referida ausência de padronização mínima afeta também os estudos de demanda turística. Para conduzir essas análises e identificar quais são as limitações dos instrumentos, é preciso pontuar quais variáveis que os compõem dentro da pesquisa de demanda turística tradicional. Já que, essa averiguação fornece informações valiosas, permitindo uma análise abrangente do panorama turístico, o que, por sua vez, nos permite estabelecer diretrizes. Estas diretrizes, quando desenvolvidas com um conjunto de estratégias eficazes, simplificam a gestão de um destino turístico e têm repercussões positivas a longo prazo, uma vez que são implementadas e monitoradas.

A demanda turística refere-se ao conjunto de demandas expressas por consumidores ou viajantes, que buscam desfrutar de atividades de lazer ou férias, em um destino turístico. Como menciona Sampaio (2012), uma série de fatores influencia a demanda turística, devido à variedade de condicionantes a serem consideradas no processo de decisão de compra de determinado produto ou serviço. Entre esses fatores podem ser citados a estação do ano, a situação econômica do país ou região, a infraestrutura, os serviços turísticos disponíveis, principalmente baseado na oferta turística do local e entre outros.

A demanda turística pode ser também dimensionada através de diferentes indicadores diretamente ligados aos interesses pessoais dos turistas, como o número de visitantes ou turistas, taxa de ocupação hoteleira, tempo de permanência, etc. Estes indicadores são úteis para compreender o comportamento dos turistas e adaptar o *trade* turístico às suas necessidades e preferências. Isto porque, para satisfazer a procura turística é necessário dispor de uma oferta atrativa e diversificada, que inclua atividades

culturais, esportivas, de aventura e gastronômicas, etc. Além disso, é importante contar com uma boa infraestrutura e serviços de qualidade que permitam ao turista desfrutar de uma experiência confortável e segura durante sua estadia.

Sabendo, então, de toda relevância que a demanda turística tem para os destinos turísticos, é crucial estabelecer que a pesquisa de demanda atualmente possa ser conduzida através de diversas metodologias, incluindo pesquisas empíricas, questionários, entrevistas, observações diretas e análise de dados estatísticos. O primeiro passo para realizar tal investigação é identificar, de antemão, os objetivos desejados com a pesquisa de demanda, a metodologia e as variáveis a serem abordadas. Essa etapa ajuda a determinar quais informações são pertinentes e quais métodos de coleta de dados são mais apropriados para se chegar ao resultado de desenvolvimento turístico esperado pelos atores locais. Inclusive, atualmente, tem aumentado consideravelmente o número de metodologias e variáveis que tendem e precisam se relacionar com sistemas tecnológicos, de alguma forma, para que se tenha um resultado rápido e conciso. Nas pesquisas de demanda turística, inclusive, essa estratégia tem sido adotada, através do uso de sites e aplicativos que abrangem a área, para coleta de dados.

O autor Neves (2020) aponta que, na contemporaneidade, no entanto, nota-se que há rápida evolução tecnológica, que faz com que diversos setores precisem se ajustar para incluir as mudanças em suas formas de operação. No setor do turismo não é diferente e identifica-se que as pesquisas de demanda turísticas estão ficando defasadas em alguns quesitos.

O turismo e a Internet são parceiros ideais. Os consumidores, ao planejarem uma viagem a um novo destino, enfrentam o problema de realizar uma compra sem que possam ver o produto. A internet fornece acesso imediato a informações relevantes sobre os destinos em todo mundo, com maior variedade e profundidade do que era possível antes, e permite fazer reservas de forma rápida e fácil (UNWTO, 2001, p. 15).

Portanto, é evidente que a introdução de inovações tecnológicas nas práticas do turismo proporciona benefícios crescentes para todos os envolvidos, principalmente quando falamos de aplicação de pesquisas, na contemporaneidade, onde todos estão “sem tempo” para abordagens e muitos evitam respostas que sejam de cunho pessoal. De uma forma geral, a tecnologia tem permitido uma maior acessibilidade e personalização da experiência turística, e tem levado a uma maior eficiência na gestão dos serviços turísticos.

No entanto, essas conexões também podem apresentar grandes desafios em termos de segurança e privacidade dos dados, já que nos tempos atuais quase todos os aplicativos possuem uma forma de coletar dados com a nossa autorização, através do nosso aceite dos Termos de Condição de Uso dos aplicativos e sites, desse modo acabamos fornecendo informações importantes, diretamente e indiretamente, que são

fundamentais para esses aplicativos se desenvolverem e entenderem o perfil de seu usuário.

Atualmente devido à vasta quantidade de dados gerados de forma constante na Internet, com informações provenientes de diversas fontes e disponibilizadas em variados formatos, há uma ferramenta em uso conhecida como "Web Scraping", que pode ser definido como:

O processo de extração e combinação de conteúdos de interesse da Web de uma forma sistemática. Em tal processo, um agente de software, também conhecido como robô, imita a interação de navegação entre os servidores da Web e o humano. Passo a passo, o robô acessa os sites conforme necessário, analisa seu conteúdo para encontrar e extrair dados de interesse e estruturar esses conteúdos conforme desejado (LOURENÇO, 2013).

Ela é integrada ao código de programação, frequentemente em linguagem Python, em várias páginas da web. Por meio do *Web Scraping*, dados são extraídos de forma automatizada e transformados em informações organizadas estatisticamente, que são posteriormente armazenadas em bancos de dados e utilizados para diversas finalidades.

Para complementar a definição e dar um exemplo prático, o autor Mitchell (2019) destaca em seu livro como o Web Scraping funciona e quais são as suas potencialidades.

(...) os *web scrapers* podem acessar lugares que as ferramentas de pesquisa tradicionais não conseguem. Uma pesquisa no Google por "voos mais baratos para Boston" resultará em uma grande quantidade de anúncios publicitários e sites populares para busca de voos. O Google sabe apenas o que esses sites dizem em suas páginas de conteúdo, mas não os resultados exatos de várias consultas fornecidas a uma aplicação de busca de voos. No entanto, um *web scraper* bem desenvolvido pode colocar em um gráfico o custo de um voo para Boston ao longo do tempo para uma variedade de sites e informar qual é o melhor momento para comprar uma passagem. (MITCHELL, 2019, p. 12-13).

Essa técnica pode ser chamada também de raspagem de dados da web, que é realizada através de *bots* dentro do código, que conseguem capturar informações significativas que auxiliam a encontrar padrões dentro da análise de dados que é feita posteriormente à coleta. Isso aumenta a probabilidade de acerto das análises.

Sendo uma ferramenta incorporada dentro dos códigos de programação de *sites* e aplicativos, apenas os desenvolvedores conseguem ter acesso aos *web scrapers*, o que, de certa maneira, confere maior segurança quanto à manipulação dos dados coletados.

As informações coletadas e analisadas por meios virtuais têm uma grande importância para as empresas que as desenvolvem. Isso ocorre porque, em muitos casos, quando há uma intersecção significativa de dados e todas as etapas são executadas de forma adequada, os resultados tendem a ser muito promissores.

As empresas de marketing são algumas das que adquirem esses dados, estudam as padronizações, se desenvolvem e implementam novas estratégias dentro do mercado, sempre fazendo novos avanços quanto ao estudo do perfil do consumidor e tendo cada vez mais precisão e sucesso na inserção de novos produtos e campanhas.

O autor Calò (2014) expõe sobre a importância dessas ferramentas de extração de grande volume de dados na *web*, em sua monografia.

A evolução da computação, nos últimos anos, incentivou a criação de grandes volumes de dados em todas as áreas de conhecimento. Observou-se um grande esforço no sentido de digitalizar, organizar e disponibilizar o histórico de organizações, pesquisas, e processos produtivos de inúmeros campos. Atualmente, grande parte destes dados encontra-se disponível para consulta, porém cada elemento tem pouca relevância quando analisado individualmente. Desde então, foram concebidos novos métodos de análise cuja finalidade principal é gerar novos significados a partir de grandes quantidades de dados brutos. (CALÒ, 2014, p. 2)

Com a implementação dessa nova ferramenta, é factível afirmar que essa captura de dados também pode se adaptar ao setor do turismo, uma vez que existem aplicativos e *sites* direcionados para as áreas que abrangem a atividade turística, com um enorme alcance em questão de usuários, em escala global.

Com o auxílio do *Web Scraping*, as pesquisas de demanda turística podem adquirir maior eficácia ao extrair e cruzar dados provenientes desses aplicativos, seguindo a mesma abordagem aplicada em diversas outras áreas. Um exemplo notável desses aplicativos e *sites*, que têm a capacidade de viabilizar essa abordagem, inclui nomes de destaque no mercado, podemos mencionar o Airbnb, Waze, Google Maps, Facebook, Instagram, Booking, Couchsurfing, entre outros. Essas plataformas têm a capacidade de coletar continuamente dados atualizados, já filtrados por áreas de interesse, com alta precisão e rapidez, uma vez que também dependem dessa eficácia para o funcionamento interno e a satisfação do usuário.

As secretarias podem seguir o exemplo das empresas de marketing, passando a acompanhar mais de perto esses dados coletados pelas empresas que são eficientes para o turismo. Nesta situação, esses dados coletados não devem ser utilizados apenas para o marketing do destino, mas também passam a ser importantes para a organização e estruturação das cidades, já que são dados tão valiosos quanto os dados extraídos de uma pesquisa de demanda turística, se não mais.

Por isso, é importante que o governo direcione recursos financeiros para estabelecer parcerias com essas empresas na coleta dos dados através de uma nova ferramenta tecnológica e esteja sempre atento às novas oportunidades no âmbito da tecnologia, pois o impacto que acarretará no desenvolvimento do turismo será considerável.

Ademais, a pesquisa de demanda turística feita atualmente não precisa ser extinguida, mas sim integrada a novos elementos tecnológicos que proporcionarão um resultado complementar muito mais amplo e eficaz na execução das atividades turísticas. Isto porque, a coleta de dados referentes à demanda, de maneira indireta, possibilita uma análise mais profunda e ampla da própria demanda turística, dada a natureza pessoal, autoral, espontânea com as quais os viajantes manifestam seus gostos, interesses, estratégias de identificação e diferenciação social entre outros. É preciso então, que os setores do turismo, envolvidos no processo da pesquisa de demanda, enxerguem com certa prontidão as novas possibilidades tecnológicas e procurem maneiras e recursos financeiros para financiá-las.

Para prosseguir com o trabalho, foi imprescindível identificar as metodologias e variáveis usadas hoje em dia para a aplicação da pesquisa de demanda turística, que foram objeto de análise em publicações científicas. Importante ponderar que, segundo Ferreira (2006), o método mais adequado para cada pesquisa depende dos dados disponíveis, do objetivo e do horizonte de previsão, além do nível de detalhamento procurado.

Durante a coleta de dados foi perceptível que a maior parte dos métodos aplicados são semelhantes, mas quase nunca são aplicados da mesma maneira e com as mesmas variáveis. Então foi importante identificar todo o processo da pesquisa, inclusive os resultados que foram obtidos pelos demais pesquisadores de diferentes regiões brasileiras e suas respectivas metodologias. Com isso, foi possível estruturar em uma tabela todos esses dados extraídos de análises científicas, facilitando a maneira de visualizá-los e analisá-los.

A tabela <sup>2</sup> possui o nome dos autores, o nome dos respectivos trabalhos postados, ano, local de postagem, qual metodologia foi citada e utilizada ao longo percurso, assim como as variáveis escolhidas e por fim quais resultados tiveram essas combinações de método e variável.

## **5. Procedimentos metodológicos**

Para conduzir este estudo, inicialmente, esta pesquisa considerou, quanto à abordagem do problema, como qualitativa, e quanto aos objetivos do estudo, como exploratória e descritiva. Trata-se de um estudo de caráter interdisciplinar, balizado pelo uso da metodologia de estudo de caso, das técnicas de pesquisa documental, de entrevistas e

---

<sup>2</sup> A tabela citada encontra-se completa no Apêndice A deste trabalho.

da metodologia de análise de conteúdo, para o tratamento de dados e informações coletadas.

As atividades da pesquisa foram iniciadas com revisão bibliográfica em duas etapas. A primeira, na qual foi executada a identificação e análise crítica de fontes secundárias sistematizadas em referências teóricas relevantes, sobretudo àquelas relacionadas aos temas Planejamento Turístico, Ciências Políticas, Políticas Públicas, Demanda Turística, Sistemas tecnológicos de coleta de dados, *Web Scraping* e Marketing.

A análise destas fontes viabilizou a identificação dos pontos em comum, temas recorrentemente citados pelos autores das pesquisas. Já a segunda etapa de pesquisa avançou na perspectiva da identificação de sistemas de coleta de dados, relatados também em pesquisas científicas e efetivamente utilizados no mercado, assim como de sistemas tecnológicos aplicados em pesquisas de demanda e citados por estudos científicos realizados. A revisão de sínteses de apuração a respeito deste tema adotou como foco a identificação de processos utilizados por esses sistemas, bem como suas formas de aplicação, as variáveis consideradas e, por último, os resultados obtidos nos estudos, tanto em seus aspectos positivos quanto negativos.

Através da identificação destes elementos centrais, fornecidos pela literatura investigada, adotou-se como procedimento destinado a melhor sistematizar a investigação da amostra de pesquisa, a elaboração de uma tabela, tal qual está inserida no apêndice, mas que inclui os nomes dos autores, os títulos de seus trabalhos respectivos, o ano de publicação, o local de publicação, a metodologia mencionada e empregada ao longo do estudo, além das variáveis selecionadas. Por fim, foram apresentados os resultados obtidos a partir da combinação desses métodos e variáveis.

A coleta desses dados tem como objetivo ver quais foram os lugares que estão fazendo trabalhos de investigação de pesquisas de demanda, que tipo de variáveis e metodologias eles estavam identificando como relevantes e em que período de tempo esses trabalhos foram surgindo com mais frequência. Foi uma estratégia útil para visualizar rapidamente quais métodos foram encontrados ao longo deste estudo e se já existem sistemas tecnológicos de coleta de dados sendo utilizados, além de como são feitos e aplicados, se facilitam ou não esse processo longo da pesquisa de demanda turística e qual é a aderência dos municípios e pesquisadores em relação a implementação dessas tecnologias.

Considerando que a presente pesquisa tem como objetivo geral "Identificar as variáveis que compõem a coleta de dados de pesquisa de demanda turística e a identificação de critérios que favoreçam pesquisas de demanda em sistema tecnológico". O estudo de caso dos processos de pesquisa de demanda turística, desenvolvidos por municípios brasileiros, foi realizado mediante análise das pesquisas empregadas por três

municípios, entre os anos de 2000 e 2023. A coleta de informações a respeito dos formulários e procedimentos de pesquisa de demanda, bem como das análises e impactos destas pesquisas nas políticas públicas municipais foi empreendida mediante o uso das técnicas de pesquisa documental e entrevistas semi-estruturadas. A amostra da pesquisa composta pelos municípios de Atibaia, Bragança Paulista e Mairiporã favoreceram uma análise mais aprofundada dos processos de investigação da demanda turística integrantes da região metropolitana de São Paulo e das regiões turísticas "Circuito das Frutas" e "Entre Serras e Águas".

Sobre as cidades selecionadas, uma das principais motivações para tê-las como amostra, é que todas elas são clientes de um novo sistema de gestão de informações turísticas, que integra tecnologia e comunicação, chamado Destinos Inteligentes. Além disso, estão próximas à cidade de origem da pesquisadora e, tanto pessoalmente quanto profissionalmente, a pesquisadora tem acompanhado o desenvolvimento turístico do município e da região. Outrossim, os municípios selecionados possuem uma grande influência turística na região, ficam a menos de 1h30 da capital de São Paulo e com acesso facilitado por uma das principais rodovias, a Fernão Dias. Essa é uma das rodovias principais no fluxo que liga o Estado de São Paulo com o Estado de Minas Gerais. Essas cidades, em tese, têm o maior fluxo no número de visitantes, pois podem receber turistas dos dois estados.

Com a perspectiva de uma compreensão geral do perfil dos municípios em análise, haverá uma investigação detalhada de seu perfil socioeconômico e turístico, com dados organizados em duas tabelas, a primeira identificando não somente as cidades escolhidas como amostra, mas também as cidades vizinhas. O primeiro quadro registra alguns dados do perfil turístico dos municípios e seus vínculos de desenvolvimento regional, com respectiva identificação da informação do número de visitantes e de qual região turística integram.

Quadro 1 - Cidades que compõem a região e suas variações nas regiões turísticas

<b>Cidades</b>	<b>Região Turística</b>
<b>Atibaia</b>	Circuito das Frutas
<b>Bragança Paulista</b>	Entre Serras e Águas
<b>Joanópolis</b>	Entre Serras e Águas
<b>Mairiporã</b>	Entre Serras e Águas
<b>Piracaia</b>	Entre Serras e Águas
<b>Nazaré Paulista</b>	Entre Serras e Águas
<b>Bom Jesus dos Perdões</b>	Entre Serras e Águas

<b>Pedra Bela</b>	Entre Serras e Águas
<b>Vargem</b>	Entre Serras e Águas
<b>Pinhalzinho</b>	Entre Serras e Águas
<b>Tuiuti</b>	Entre Serras e Águas

Fonte:elaboração própria, 2024.

Já o segundo quadro permiti sistematizar algumas informações do perfil das cidades da amostra, como: dados do número da população, PIB do município per capita, território e categoria turística.

Quadro 2 - Identificação da amostra e da região

	<b>Atibaia</b>	<b>Bragança Paulista</b>	<b>Mairiporã</b>
<b>População:</b>	158.647	176.811	93.853
<b>PIB do município per capita:</b>	57.512.360,00	46.153.090,00	22.076.240,00
<b>PIB setor de serviços:</b>	4.034.661.197,0	3.946.313.675,0	1.139.823.038,0
<b>Território:</b>	478,521 km <sup>2</sup>	512,584 km <sup>2</sup>	320,697 km <sup>2</sup>
<b>Categoria Turística:</b>	Estância Turística (1978)	Estância Turística (1964)	Município de interesse turístico - MIT (2017)

Fonte:elaboração própria, 2024.

O estudo dos instrumentos de coleta de dados, balizados pelo quadro com síntese de elementos indispensáveis à pesquisa de demanda, segundo a literatura científica consultada, viabilizou a análise da adequação destes instrumentos em relação aos resultados de pesquisa científica, bem como suas limitações. Imprecisões, dúvidas e eventual necessidade de estudo mais profundo a respeito dos processos de pesquisa de demanda desenvolvidos pelos municípios foram esclarecidos mediante a realização de entrevistas, com gestores públicos das Secretarias Municipais encarregadas pelo desenvolvimento do turismo e/ou com servidores diretamente envolvidos com a implementação da agenda política de turismo.

Todas as informações coletadas nesta etapa de estudo de caso foram utilizadas para refletir a respeito de sistemas tecnológicos que poderiam contribuir para o

desenvolvimento de pesquisas de demanda mais amplas e consistentes, no sentido de uma maior variedade de dados coletados e maior conhecimento das demandas de turismo expressas por viajantes.

Uma identificação preliminar da variação dos instrumentos de coleta de dados nas pesquisas de demanda turística, a partir de pesquisas científicas realizadas depois dos anos 2000, indicam que há muitas metodologias existentes, como por exemplo Rede Neural Artificial - Perceptron multicamadas; Teoria cognitivo-social de Albert Bandura; Pesquisa descritiva; Análise comparativa; Pesquisa de campo; Modelo de regressão simples; Índices fisiológicos ou excitação emocional; Persuasão verbal ou social; Experiências secundárias ou indiretas; Holt-Winters (versões aditiva e multiplicativa); Medidas de acurácia; Sistema de Informações Geográficas; Captura automatizada de dados (*web scraping*); Medidas de acurácia; Criação de softwares usando dispositivos móveis para aplicação de questionários e gerador de relatórios básicos; Box-Jenkins (Autoregressive Integrated Moving Average - ARIMA); ARIMA X-12.

O método Box-Jenkins ((Autoregressive Integrated Moving Average - ARIMA) foi o que apareceu com mais frequência, dando a entender que ainda é muito utilizado. Essa metodologia era aplicada nas pesquisas mais antigas, como um único método empregado, o que foi mudando de acordo com o tempo, pois atualmente o Box-Jenkins passou a ser combinado com outros diferentes métodos, com a perspectiva de ampliar a coleta de dados e o escopo das pesquisas.

Em relação às variáveis usadas, foi possível perceber que não há uma padronização entre as pesquisas, mas que em grande parte são usadas variáveis independentes (Renda; Nível de criminalidade; PIB per capita; Escolaridade; Distribuição da população urbana; etc), e dependentes (Fluxo de Turistas; Permanência Média; Gasto Médio Per Capita/Dia; Receita Gerada; etc), para auxiliar na identificação do perfil do turista.

Já a presença da tecnologia como método ou criação de um método começou a aparecer, a partir do ano de 2014, ficando mais forte a partir de 2020. Uma das pesquisas trabalhou com a ferramenta *web scraping*, em um site relacionado a turismo denominado TripAdvisor, explicitou resultados positivos em relação aos seus objetivos.

Então, temos a comprovação de que a ferramenta apresentada no estudo já foi aplicada no turismo, teve resultado e pode sim auxiliar e melhorar o desenvolvimento das pesquisas de demanda turística. Este indicativo constitui uma inspiração inicial na criação de novos sistemas e ferramentas tecnológicas, que podem ser combinadas e potencializadas com as já existentes e em uso corrente no mercado.

Para isso de fato acontecer é preciso que os gestores entendam minimamente sobre a importância da demanda turística e saibam que existem lacunas na coleta de dados tradicionalmente realizada, que os dados coletados permitem compreensão superficial da

demanda e que estes precisam ser melhorados. Além disso, faz necessário compreender que os investimentos em tecnologia na atividade turística resultam em muitos benefícios, visto que oferecerão dados e informações capazes de converter a atividade de planejamento, bem como de definição de agenda política para o desenvolvimento do turismo, em ações mais assertivas, balizadas por dados que efetivamente explicitam comportamentos reais dos viajantes no mercado turístico. Afinal, esses dados já existem virtualmente e são direcionados através de algoritmos para o marketing digital que acessamos em nossos dispositivos o tempo todo e podem ser usados para o turismo.

Uma terceira etapa da pesquisa foi desenvolvida com o reconhecimento e estudo de ferramentas tecnológicas, que apontaram soluções para as limitações das pesquisas de demanda turística convencional [questionários e entrevistas]. A comparação dos elementos e variáveis tradicionalmente utilizadas nos estudos de demanda com aqueles mobilizados em sistemas e ferramentas tecnológicas em uso no mercado, permitirão o desenvolvimento de uma ideia de instrumento de pesquisa de demanda turística, a ser implementado em meio tecnológico e objeto de análise após a conclusão deste projeto.

Esta comparação ocorreu, apenas, após a realização das entrevistas com funcionários e agentes políticos que integram os quadros das instituições públicas com competência para gestão e desenvolvimento do turismo, normalmente Secretarias, nos municípios da amostra.

A seleção de participantes da pesquisa se deu por convite endereçado às secretarias, com o pedido de que, institucionalmente, sejam indicados funcionários, responsáveis politicamente e/ou tecnicamente pela pesquisa de demanda nestas instituições, para colaborar com o desenvolvimento da pesquisa.

À medida que foram indicados os funcionários que colaboraram na pesquisa, estes foram convidados para uma conversa inicial individual com a pesquisadora (participação de apenas um participante e a pesquisadora). Os convites para a conversa inicial foram realizados por mensagens eletrônicas em emails ou pelo uso de ferramentas digitais, a depender da maneira pela qual o participante demandou a realização do primeiro contato.

As entrevistas poderiam ser realizadas pessoalmente ou mediante utilização de plataformas de comunicação para entrevistas individuais, de maneira síncrona, ou por outros sistemas de comunicação (telefonema, WhatsApp etc.) e, apesar de não ser anônima - visto que participantes e pesquisador interagiram pessoalmente e à distância -, a publicização dos resultados nos documentos da pesquisa garantiu o anonimato, sigilo e confidencialidade dos participantes.

No princípio da conversa inicial os participantes foram comunicados que toda a conversa seria gravada, para garantir a segurança e proteção dos direitos de participação

em pesquisa, inclusive se a conversa for realizada em sistema de comunicação virtual via plataforma MEET.

A conversa começou com a leitura do Termo de Uso da Imagem e Áudio (TUIA) e do Termo de consentimento livre e esclarecido (TCLE), que resguardam os direitos e princípios éticos de desenvolvimento de pesquisas científicas, assim como foram abordadas informações gerais sobre a pesquisa (objetivo, finalidade, justificativa e procedimentos metodológicos da pesquisa, e riscos de participação na pesquisa e de realização em ambiente virtual, bem como benefícios da participação para o desenvolvimento científico). Os participantes tiveram espaço para comunicar oralmente sua decisão autônoma de participar ou não da pesquisa e o aceno positivo com respeito ao interesse em contribuir com o desenvolvimento da pesquisa, assim como de concordância com os termos de Uso da Imagem e Áudio (TUIA-VIDE APÊNDICE C) e Termo de consentimento livre e esclarecido (TCLE-VIDE APÊNDICE D), permitindo a formalização do convite para a participação e gravação da entrevista.

Mister salientar que houve preenchimento e concordância verbal com o Termo de Uso da Imagem e Áudio (TUIA) e com o Termo de consentimento livre e esclarecido (TCLE), nas conversas realizadas pessoalmente e vias assinadas e rubricadas dos documentos supracitados foram compartilhadas com os participantes, em formato PDF, entre a conversa inicial e o começo da entrevista. Para os participantes se sentirem mais confortáveis em realizar a leitura dos documentos antes do momento do aceno positivo para participar da pesquisa, os termos do TCLE e do TUIA foram enviados a eles por meio de *hyperlinks* de arquivo elaborado em google FORMS, usando o meio de comunicação sugerido pelos próprios participantes. Desta maneira, os termos do TCLE e do TUIA poderão ser alternativamente acessados e preenchidos pelos participantes, com a expressão de seu consentimento registrado autonomamente, antes da realização da entrevista.

Após o momento inicial de esclarecimentos, na primeira conversa a respeito da pesquisa, foi agendada uma entrevista presencial ou virtual, em ambiente seguro da UFSCar, com sala criada via plataforma *MEET* especificamente para realização de entrevistas, em dia e horário indicados pelo participante.

No início da entrevista, o TUIA foi novamente lido pelo pesquisador, as dúvidas esclarecidas e ao participante foi demandada a sinalização de que concorda ou discorda com os termos de participação. Foi lembrado, em acréscimo, que é reservado ao participante a possibilidade de não responder a qualquer questão do roteiro de perguntas da entrevista. Esta pesquisa não foi realizada com menores de idade e para todos os

participantes da pesquisa foi informada a importância de guarda da versão do TCLE e do TUIA, por 5 anos.

As entrevistas passaram a ser gravadas em áudio e vídeo ou apenas em áudio (com uso auxiliar de gravador digital), a depender da escolha do participante. Todos os arquivos (cópia do TCLE, do TUIA e da gravação da entrevista) permanecem mantidos em posse do pesquisador, gravados em computador com controle de acesso da pesquisadora (dispositivo eletrônico local), portanto armazenados em ambiente seguro de maneira a garantir a confidencialidade e evitar risco de violação, pelo período de cinco anos, a contar da primeira data da publicação dos resultados da pesquisa (banca de avaliação de Trabalho de Conclusão de Curso). Finalizado este período de arquivo de segurança necessário à pesquisa, todos os arquivos serão apagados pelo pesquisador.

As gravações das entrevistas de caráter semi-estruturado foram necessárias para a transcrição das informações compartilhadas pelo participante com a pesquisadora. Tais transcrições foram realizadas pela pesquisadora e por mais um profissional experiente nessa ação, garantindo que se mantenha o mais fidedigno possível. As transcrições passaram a ser comparadas para verificar a concordância entre elas, garantindo a fidelidade à gravação. Depois de transcrita foi apresentada aos participantes para validação das informações.

Por fim, e em função do número estipulado de respondentes, comparado ao universo, se fez necessário ressaltar que, embora proponha-se análise do conteúdo das entrevistas considerando a metodologia da análise de conteúdo (BARDIN, 2015), a pesquisa não tem a intenção de expor dados absolutos, de forma que pode ser compreendida como um estudo inicial sobre o assunto, servindo, posteriormente, como base para outras pesquisas na área. Outrossim, registra-se que as perguntas não foram invasivas à intimidade dos participantes e que todas as informações obtidas através da pesquisa - o conteúdo das entrevistas - serão confidenciais, sendo assegurado o sigilo sobre a participação dos informantes em todas as etapas do estudo. Caso haja menção a nomes, a eles serão atribuídos nomes fictícios, com garantia de anonimato nos resultados e publicações, impossibilitando sua identificação.

Considerando os objetivos da pesquisa, depreende-se que, apesar das entrevistas envolverem a manifestação das subjetividades e certa reflexividade a respeito destas, sobretudo no tocante à publicização das percepções dos participantes acerca das pesquisas de demanda turística, que em certa medida variam segundo condições socioculturais, econômicas, políticas e territoriais dos municípios, esta pesquisa não trabalhou com temas sensíveis, populações fragilizadas e/ou vulneráveis. Esta pesquisa, normalmente, não acarreta maiores riscos para a saúde dos participantes. Reconhece que

há apenas riscos mínimos diretos e indiretos, não imediatos, à participação na pesquisa, dado que na coleta de dados pode ter eventual constrangimento, medo, estresse, vergonha ou cansaço durante a realização da entrevista, em razão de ser uma situação nova vivenciada pelo participante da pesquisa e/ou de problemas do desconhecimento de sistemas de comunicação online e dos formulários usualmente utilizados em entrevistas, a exemplo do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido e do Termo de Uso de Imagem, Áudio e voz, que serviram de suporte para a pesquisa.

A coleta de dados tratou de questões técnicas relacionadas com as pesquisas de demanda e não há intenção, portanto, de análise dos modos/práticas de aplicação das pesquisas de demanda, dos objetivos e/ou interesses políticos municipais que balizam sua realização, do caráter das instituições que viabilizam as referidas pesquisas entre outros, postura que alinha o escopo desta pesquisa às questões éticas validadas na contemporaneidade: recusa ao preconceito, valorização da diversidade e da participação social ampla no desenvolvimento de pesquisas científicas, respeito aos direitos civis, sociais, culturais e de acesso ao meio ambiente ecologicamente equilibrado, bem como à promoção da qualidade de vida.

Portanto, entende-se que os riscos para os participantes estão ligados à evocação, eventual, de memórias de situações delicadas, constrangedoras, perturbadoras, conflituosas vividas pelos participantes, em momentos de realização das pesquisas de demanda e que, até o momento da pesquisa, não foram compartilhadas com outras pessoas. No caso destas memórias serem relatadas, o participante será assistido imediatamente pela pesquisadora responsável e também pelo tempo necessário. A pesquisadora atuará na perspectiva de tranquilizar e orientar com clareza o participante, para que este compreenda os objetivos, procedimentos da pesquisa, benefícios e a importância da documentação que resguarda os princípios éticos em pesquisa, de maneira a garantir a participação segura do participante, que também poderá optar pela suspensão imediata da entrevista.

Reconhece também que a entrevista realizada na pesquisa tinha a possibilidade de registrar informações sensíveis, em falas que marcam um posicionamento pessoal a respeito de questões políticas, econômicas, sociais, culturais direta e indiretamente relacionadas com as pesquisas de demanda turística. No caso de compartilhamento de informações desta natureza, os posicionamentos destes participantes foram desconsiderados nas análises, sobretudo se tais informações e posicionamentos ferirem os princípios éticos de pesquisa.

Por fim, destaca que a pesquisa foi iniciada com um conjunto de perguntas destinadas à caracterização do perfil socioeconômico e cultural dos sujeitos informantes,

mas que as perguntas que tratam de temas eventualmente mais sensíveis para os participantes foram realizadas seguindo padrões já utilizados por pesquisas de caráter nacional, como por exemplo o CENSO Nacional. Ou seja, estas perguntas foram caracterizadas como perguntas de múltipla escolha e quando possível, tiveram como opções de respostas alternativas que referem-se a faixas de dados, como por exemplo a pergunta relacionada à renda familiar, que trabalhou com faixas de renda e não com a busca por respostas que incitem os sujeitos informantes a apresentar dados pessoais e de caráter privado. Salienta, contudo, que, caso seja percebido algum impedimento ligado aos riscos diretos e indiretos da pesquisa, por parte do pesquisador e/ou do participante, a pesquisadora tomará a decisão de interromper imediatamente a entrevista e as informações coletadas até o momento serão todas descartadas.

O participante tem direito a ressarcimento de gastos para cobertura de despesas decorrentes de sua participação na pesquisa e indenização por qualquer tipo de dano resultante da participação na pesquisa, quando houver comprovação de despesas e de danos.

Por fim, o participante tem acesso aos resultados da pesquisa, consultando diretamente a pesquisadora e/ou a pesquisadora responsável, ou ainda consultando a biblioteca digital da Universidade Federal de São Carlos, acervo em que será depositado a monografia de trabalho de conclusão de curso.

## **6. Análise de Conteúdo das Entrevistas**

É importante destacar que, considerando o número limitado de respondentes em relação ao universo total, esta pesquisa propõe uma análise inicial sobre o desenvolvimento do turismo nas cidades estudadas. Utilizando a metodologia de análise de conteúdo de Bardin (2015), a intenção não é fornecer dados absolutos, mas sim criar uma base para estudos futuros na área.

Além disso, as perguntas feitas aos participantes foram cuidadosamente elaboradas para não invadir a privacidade e todas as informações obtidas serão tratadas de maneira confidencial, garantindo o sigilo e anonimato dos informantes em todas as etapas do estudo.

Na análise de conteúdo, foram criadas categorias e variáveis de acordo com Bardin, que afirma: "A ponderação pode corresponder a uma decisão tomada a priori, mas pode também traduzir as modalidades de expressão ou a intensidade de um elemento" (BARDIN, 1977, p. 110). Essa abordagem permite uma análise pertinente dos dados coletados, proporcionando insights valiosos sobre o tema investigado.

As três entrevistas realizadas revelaram três motivos abrangentes e achados principais: "O que Pensam sobre Desenvolvimento do Turismo", "O que Pensam sobre Políticas Públicas Voltadas ao Turismo" e "Ações do Executivo Importantes para o Desenvolvimento do Turismo nos Últimos 10 Anos". Esses temas foram identificados como os mais relevantes com base nas ponderações dos entrevistados e formam a estrutura central desta análise.

## **6.1 O que Pensam sobre Desenvolvimento do Turismo**

Em Mairiporã, o desenvolvimento do turismo é amplamente valorizado pelos residentes e autoridades locais, que reconhecem o potencial da cidade para atrair visitantes. A cidade, classificada como MIT desde 2017, demonstra uma consciência crescente sobre sua importância turística. As iniciativas locais, como a criação de rotas turísticas e a promoção de eventos esportivos, como a Copa do Mundo de Mountain Bike, ilustram um esforço contínuo para diversificar e enriquecer a oferta turística. Esses esforços visam não apenas atrair turistas, mas também valorizar o potencial natural e cultural do município. Dessa forma ao questionar sobre as ações do Executivo foram importantes para o desenvolvimento do turismo nos últimos 10 anos, a resposta emergiu como:

Os projetos MIT, por exemplo, desde a primeira reforma da Praça da Matriz, com recurso MIT, a criação da estrutura do Balneário Cachoeira da Caceia, duas fases da sinalização turística de Mairiporã, que realmente criou essas 15 rotas turísticas com toda a placa sinalizada com o nome dos empreendimentos, uma criação do Mairiporã Pump Track, uma pista de bike, patins, skate, que é o equipamento esportivo turístico. Acabamos de inaugurar uma praça chamada Mirante Cor do Sol, aqui no centro, também muito bacana, para dar uma condição de visual para quem visita, quem mora aqui na cidade. A gente criou três corredores de fauna aqui para a travessia de animais silvestres na Serra da Cantareira, uma vez que o Mairiporã faz parte da Serra da Cantareira, que é a maior floresta urbana do mundo. Sinalizações turísticas aqui no eixo, na proteção de fauna. A gente tem muita capivara aqui beirando o rio, a gente também gastou um pouco do recurso MIT com isso. A reforma da casa do turista e do artesão, com adequação de banheiro acessível, rampa de acesso. A gente tem muitas coisas, a criação do ponto de apoio ao ciclista municipal, acho que o único do estado, até um local para receber ciclistas que vêm visitar nossa cidade, nas trilhas. O que mais? Teria uma série de situações. Estamos trabalhando em cima da criação do distrito turístico Mairiporã-Caieiras. A gente tem um projeto com a Inter de Milão, aqui agora também, a concessão do estádio municipal por 10 anos para se fazer uma reforma e trazer o turismo esportivo na questão do futebol para cá. São diversas ações que envolvem Mairiporã, a questão do esporte. Como eu te falei, a gente aqui, a Secretaria de Esporte e Turismo, a gente criou até o termo aqui, Esporturismo. E a gente tem uma série de eventos. A nível nacional, que tem trazido as suas etapas para cá. E isso tem fomentado a economia local com exatamente essa vinda. O esporte traz os eventos e, conseqüentemente, traz o turista. A cidade de Mairiporã é atual top destino turístico do estado de São Paulo. A gente recebeu essa premiação em

2023, na SKAL, da SKAL, lá no Conexidades de Jundiaí, exatamente comprovando toda essa movimentação que Mairiporã tem sido. É através do esporte e do turismo juntos. Recentemente, a gente abriu a Copa do Mundo de mountain bike, pela primeira vez no estado de São Paulo, aqui no Bike Park. Então, a gente chegou a um nível de receber eventos internacionais por aqui.

Atibaia apresenta um panorama de diversificação no desenvolvimento do turismo. O município tem investido em uma variedade de atrações, desde grandes resorts até atividades de turismo rural e gastronômico. Esse enfoque na diversificação visa atrair diferentes perfis de turistas e promover um crescimento sustentável. O investimento em grandes projetos turísticos e a realização de eventos variados são evidências do esforço da cidade em se posicionar como um destino turístico de destaque, capaz de oferecer uma experiência enriquecedora para seus visitantes, e da mesma forma as ações do legislativo foram importantes para o desenvolvimento do turismo no município nos últimos 10 anos o entrevistado respondeu:

Olha, eu acho que as ações do legislativo foi dessa votação, dessa lei do projeto Educando com o Turismo, que é o que virou lei, né? Isso é bacana, que vira política pública. O Dia Internacional do Turismo também que virou lei. Então, é muito importante. A gente tem a obrigação de fazermos isso. As oficinas que a gente faz para atualizar o plano diretor de turismo, que tem que ser atualizado a cada três anos, a gente faz as oficinas e tem participação do legislativo, vereadores participam, né? Para construir junto essa questão dessas forças que a gente tem, das fraquezas, enfim, uma matriz SWOT mais ou menos. Mas a gente consegue trazer o legislativo aí para mostrar a importância. Além da questão desses projetos de lei que a gente precisa, dessa readequação da lei do COMTUR, enfim. A gente sempre quer envolver o legislativo dentro dos projetos do turismo.

Bragança Paulista também demonstra um compromisso significativo com o desenvolvimento do turismo, com ênfase em sua rica herança cultural e belezas naturais. A cidade tem investido na promoção de seu potencial turístico, incluindo a realização de eventos culturais e festivais que atraem visitantes. As ações para fortalecer a infraestrutura turística e promover a cidade como um destino atraente refletem uma estratégia para impulsionar o turismo local e estimular a economia. O entrevistado ao ser questionado sobre as ações do empresariado foram importantes para o desenvolvimento do turismo no município nos últimos 10 anos, salientou que:

A organização e associações, principalmente a ALBRAG, que tem nos ajudado bastante, a Associação dos Restaurantes, a Associação Comercial, esse novo conceito de associativismo para que não pode só esperar do poder público, mas o empresário também tem que ter a sua parte a cumprir, tanto com o ramo e com a cidade, isso foi muito importante, além de ações pontuais de alguns empresários. Empresários abrindo suas fábricas à visitação, seus meios de produção estão trazendo um diferencial no tipo do turista que está nos procurando, isso foi importante também.

## 6.2 O que Pensam sobre Políticas Públicas Voltadas ao Turismo

As políticas públicas voltadas ao turismo em Mairiporã são vistas como fundamentais para o desenvolvimento do setor. A classificação como MIT e os esforços para obter a classificação de Estância Turística são resultados diretos de políticas públicas que buscam atrair investimentos e melhorar a infraestrutura. A existência e a reformulação do COMTUR também são indicativos de uma governança estruturada para o turismo, ajudando a formalizar e coordenar as estratégias e iniciativas. A legislação que oferece incentivos fiscais para empresários do setor é uma estratégia adicional que promove o crescimento e a diversificação do turismo local, salientando que:

Acho que se começa em reuniões, conversa, né, depois questão jurídica, para ver o que pode e o que não pode, depois encaminha para a Câmara, né, se for uma PL no caso, se for alguma outra ação de executivo mesmo, a gente já põe em prática, como a maioria das vezes a gente acaba realizando aqui.

Em Atibaia, as políticas públicas para o desenvolvimento do turismo são essenciais, desenvolvendo Projetos como o "Educando com o Turismo" e a celebração do Dia Internacional do Turismo são exemplos de como a cidade integra o turismo em suas estratégias de desenvolvimento. A política de isenções fiscais, como a redução do IPTU para empreendimentos turísticos, é uma medida eficaz para incentivar investimentos e criar um ambiente favorável ao crescimento do setor. A participação ativa do COMTUR na formulação e revisão dessas políticas garante que as decisões sejam bem fundamentadas e alinhadas com as necessidades do setor, explanando ainda que as políticas públicas são essenciais para efetivo desenvolvimento do turismo:

Tem a questão dessas isenções fiscais. Isso é muito importante, que você dá uma confiança e uma segurança para o empresário. Esse ano a gente fez um projeto muito bacana que chama IPTU Empreendedor, que a gente praticamente isentou. Os equipamentos, não só do turismo, mas também de negócios mais diferentes do turismo, de uma renda de imposto, teve equipamentos turísticos que teve uma redução de IPTU de 90%, sabe? Então, isso também, para que serve isso? Eu acho que tem toda uma escala, né? A gente faz com que ele invista mais no capital humano. Então, se você aumentar o número de funcionários na sua empresa, você pontua mais. Então, isso tem toda uma tabela importante para a gente incentivar a mão de obra, para a gente não diminuir cada vez o desemprego. E aí, o próprio empresário é beneficiado para investir mais na sua empresa. Então, isso foi uma baita sacada da Secretaria de Desenvolvimento Econômico, que isso ajudou muito a movimentar a máquina do turismo.

Em Bragança Paulista, as políticas públicas voltadas ao turismo são reconhecidas como essenciais para o fortalecimento do setor. A cidade tem implementado estratégias

para promover seu potencial turístico, como a criação de um Plano Diretor de Turismo, que terá uma análise SWOT que ajuda a identificar pontos fortes, pontos fracos, oportunidades e ameaças dentro do turismo, a ideia é promover eventos e festivais que atraem visitantes e ajudam a divulgar a cidade como um destino atraente. As políticas de incentivo e apoio a empreendimentos turísticos também desempenham um papel importante, assim como a parceria com associações, ajudando a estimular o crescimento e a diversificação do turismo na região.

### **6.3 Ações do Executivo Importantes para o Desenvolvimento do Turismo nos Últimos 10 Anos**

Nos últimos 10 anos, o executivo de Mairiporã tem tomado diversas ações importantes para o desenvolvimento do turismo. A utilização de recursos MIT para a reforma e criação de infraestrutura turística, como a Praça da Matriz e a sinalização turística, demonstra um compromisso com a melhoria das condições para os visitantes. Além disso, a criação de corredores de fauna e sinalização de proteção ambiental evidenciam um esforço para integrar a sustentabilidade nas práticas turísticas. As parcerias com empresas tecnológicas, como Destinos Inteligentes, também são notáveis, pois ajudam a melhorar a coleta e análise de dados sobre o turismo, permitindo uma gestão mais eficiente e informada.

Em Atibaia, o executivo tem promovido investimentos significativos em infraestrutura turística, como a construção de novos resorts e a modernização de instalações existentes. Essas ações visam aumentar a capacidade de atração de turistas e melhorar a experiência do visitante. O foco na promoção do turismo como um pilar econômico, ao lado da indústria e do comércio, reflete uma estratégia de longo prazo para o crescimento sustentável. A colaboração entre o executivo e o legislativo tem sido fundamental para criar e implementar políticas e projetos voltados para o turismo, garantindo suporte contínuo e adaptações conforme necessário. A parceria com empresas como Destinos Inteligentes também é uma ação importante para modernizar a gestão do turismo e utilizar novas tecnologias.

O executivo de Bragança Paulista tem se dedicado a fortalecer o setor turístico por meio de investimentos em infraestrutura e promoção de eventos culturais. A modernização das instalações turísticas e a criação de novas atrações são ações que visam atrair mais visitantes e melhorar a experiência no destino. Além disso, a colaboração com diferentes stakeholders e a implementação de políticas de incentivo para empreendimentos turísticos são estratégias que apoiam o crescimento e a diversificação do turismo na cidade. O foco em fortalecer a identidade cultural e as belezas naturais de Bragança Paulista também reflete um compromisso com o desenvolvimento sustentável do turismo. Apesar das

dificuldades encontradas na implementação do sistema de Destinos Inteligentes, a secretaria reconhece a importância de um sistema tecnológico para impulsionar melhorias no setor turístico e alcançar resultados mais positivos. O entrevistado ao ser questionado sobre quais são as políticas públicas vigentes para o desenvolvimento do turismo no município, respondeu:

Nós temos estabelecido o Plano Municipal de Turismo, que foi atualizado no final de 2022, aprovado em audiência pública, aprovado na Câmara, também seria mais uma ação importante do Legislativo, e ela que direciona toda a política pública na área turística da nossa cidade.

A análise de conteúdo das entrevistas realizadas em Mairiporã, Atibaia e Bragança Paulista foi organizada em três categorias principais, conforme indicado pelas ponderações dos entrevistados e seguindo a metodologia de Bardin (2015):

Quadro 3 - Sistematização das Análises

<b>Categoria</b>	<b>Cidade</b>	<b>Achados Principais</b>	<b>Ponderações</b>
<b>O que Pensam sobre Desenvolvimento do Turismo</b>	<b>Mairiporã</b>	- Valorização do potencial turístico - Classificação como MIT - Iniciativas de rotas turísticas - Eventos esportivos (Copa do Mundo de Mountain Bike)	Alta valorização do turismo local e diversificação das atrações.
	<b>Atibaia</b>	- Diversificação do turismo - Investimentos em grandes resorts - Turismo rural e gastronômico - Crescimento sustentável	Enfoque na diversificação para atrair diferentes perfis de turistas e fortalecer a economia local.
	<b>Bragança Paulista</b>	- Herança cultural e belezas naturais - Promoção do potencial turístico - Investimentos em infraestrutura - Eventos culturais	Foco na promoção da herança cultural e infraestrutura para atrair visitantes.

<b>Categoria</b>	<b>Cidade</b>	<b>Achados Principais</b>	<b>Ponderações</b>
<b>O que Pensam sobre Políticas Públicas Voltadas ao Turismo</b>	<b>Mairiporã</b>	- Classificação como MIT - Reformulação do COMTUR - Legislação de incentivo fiscal	Políticas públicas vistas como fundamentais para o desenvolvimento do turismo.
	<b>Atibaia</b>	- Projetos como "Educando com o Turismo" - Isenções fiscais (IPTU Empreendedor) - Participação ativa do COMTUR	Políticas públicas para criar um ambiente favorável ao turismo, com participação do COMTUR na formulação.
	<b>Bragança Paulista</b>	- Estratégias de promoção turística - Criação de eventos e festivais - Incentivos a empreendimentos turísticos	Políticas públicas reconhecidas como essenciais para fortalecer o setor turístico.
<b>Ações do Executivo Importantes para o Desenvolvimento do Turismo nos Últimos 10 Anos</b>	<b>Mairiporã</b>	- Utilização de recursos MIT para infraestrutura - Criação de corredores de fauna - Parcerias tecnológicas com Destinos Inteligentes	Ações executivas voltadas para melhorias na infraestrutura e uso de tecnologia na gestão do turismo.
	<b>Atibaia</b>	- Investimentos em infraestrutura turística - Promoção do turismo como pilar econômico - Colaboração entre executivo e legislativo - Parcerias com Destinos Inteligentes	Foco em infraestrutura e colaboração intersetorial para crescimento sustentável do turismo.
	<b>Bragança Paulista</b>	- Investimentos em infraestrutura turística - Promoção de eventos culturais - Incentivos à	Ações executivas focadas em fortalecer a infraestrutura turística e

<b>Categoria</b>	<b>Cidade</b>	<b>Achados Principais</b>	<b>Ponderações</b>
		colaboração com stakeholders	promover eventos culturais.

**Fonte:elaboração própria, 2024.**

Durante as entrevistas, os entrevistados se comprometeram a compartilhar uma cópia das perguntas utilizadas em suas pesquisas de demanda turística. No entanto, após as entrevistas, nenhum deles enviou o documento prometido, deixando uma lacuna na transparência e dificultando a verificação de como essas variáveis foram realmente aplicadas em suas pesquisas.

Entretanto, a análise de conteúdo das entrevistas revelou que, em Mairiporã, o turismo era altamente valorizado, refletindo-se na classificação da cidade como Município de Interesse Turístico (MIT) desde 2017. Iniciativas como a criação de rotas turísticas e a promoção de eventos esportivos, demonstraram um esforço contínuo para diversificar e valorizar o potencial turístico da cidade, assim como a inserção assídua do secretário em fazer parte e ser um dos coordenadores e interlocutores dentro da Região Turística Entre Serras e Águas para com o Ministério do Turismo, apesar do cargo ser voluntário isso acaba dando ainda mais visibilidade para o município. Atibaia focou na diversificação das atrações turísticas, fechando uma parceria concreta de muitos anos e também muitos frutos com o Convention Bureau Visite Atibaia e região, além de investir em resorts, turismo rural, gastronomia e ir atrás da readequação do comércio para o turismo em conjunto com a Secretária de Desenvolvimento Econômico. Enquanto Bragança Paulista está buscando entender suas necessidades, começando pela elaboração de um PDTUR - Plano Diretor de Turismo. Após a criação desse plano, a cidade pretende investir cada vez mais na promoção de sua herança cultural e belezas naturais, fortalecendo a infraestrutura turística e promovendo eventos culturais. Durante a entrevista, foi mencionada repetidamente a dificuldade enfrentada pelos gestores devido às trocas de administração na prefeitura e às divergências políticas, que acabam resultando na perda de dados e na necessidade constante de reiniciar os planejamentos desde o início,

As políticas públicas são essenciais para o desenvolvimento do turismo nas três cidades, e todos os gestores entrevistados pareceram compreender os processos e a importância de criação das políticas públicas voltadas para o setor de turismo nos municípios. Em Mairiporã, a classificação como MIT e os esforços para obter a classificação de Estância Turística foram resultados diretos dessas políticas, incluindo a reformulação do Conselho Municipal de Turismo (COMTUR) e incentivos fiscais. Em Atibaia, a integração do

turismo em estratégias de desenvolvimento em conjunto com o Convention & Visitors Bureau, como o projeto "Educando com o Turismo" e isenções fiscais, mostrou um compromisso com o setor, além de também contar com uma mudança do Conselho Municipal de Turismo (COMTUR) que se tornou um conselho deliberativo. Bragança Paulista implementou estratégias para uma análise através do plano diretor de turismo, além de uma promoção turística com revitalização de pontos turísticos e incentivos a empreendimentos, demonstrando a importância das políticas públicas para fortalecer o setor.

Nos últimos 10 anos, os executivos das três cidades tomaram medidas importantes para o desenvolvimento do turismo. Em Mairiporã, a aplicação dos recursos do MIT foi destinada à reforma e criação de infraestrutura turística, além de parcerias tecnológicas, destacando o compromisso com a sustentabilidade e a melhoria das condições para os visitantes. Atibaia realizou investimentos significativos na modernização da infraestrutura turística, promovendo uma colaboração eficaz entre o executivo e o legislativo, além de estabelecer parcerias tecnológicas para aprimorar a gestão do turismo. Já Bragança Paulista concentrou seus esforços no fortalecimento do setor turístico por meio de investimentos em ferramentas tecnológicas, infraestrutura e promoção de eventos municipais e de parceiros do terceiro setor.

## **7. Considerações Finais**

A pesquisa realizada sobre a demanda turística na Região Imediata de Bragança Paulista (RIBP) e na Região Metropolitana de São Paulo (RMSP) apresentou uma compreensão detalhada das variáveis e critérios envolvidos na coleta de dados turísticos.

Ao explorar inovações tecnológicas e analisar dados bibliográficos de 2000 a 2023, foram aplicadas entrevistas nas cidades de Atibaia, Bragança Paulista e Mairiporã, por meio de um estudo qualitativo que combinou pesquisa documental, bibliográfica e entrevistas semi-estruturadas. Constatamos que a metodologia Box-Jenkins/ARIMA continua sendo amplamente utilizada e referenciada em diversas fontes, apenas em um dos trabalhos vimos a utilização de ferramentas tecnológicas já que o dados foram retirados do site Tripadvisor, as antigas metodologias ainda são muito utilizadas apesar da introdução de novas tecnologias. Embora os municípios tenham adotado sistemas e tecnologias emergentes como o Destinos Inteligentes, que frequentemente empregam técnicas como *Web Scraping* para coleta de dados, essas informações ainda estão em fase de aprimoramento e avaliação. Este processo demonstra um potencial significativo para

otimizar a coleta e o processamento de dados, visando melhorar a formulação de políticas públicas e estratégias de marketing mais eficazes.

A pesquisa identificou lacunas e desafios atuais na implementação de estudos de demanda turística em nível municipal. Todos os entrevistados afirmaram que ajustaram as variáveis de suas pesquisas de demanda turística para alinhá-las aos modelos e exigências estabelecidos pela Secretaria de Turismo do Estado de São Paulo. No entanto, como mencionado anteriormente, não existe nenhum manual, cartilha ou documento disponível online que detalhe de forma clara e acessível quais são essas variáveis específicas.

A crescente adoção de tecnologia na coleta de dados tem sido uma barreira significativa, pois nem todos se adaptaram às novas ferramentas e sistemas contratados. A divulgação do aplicativo, que começa a captar dados somente após o download, tem sido complicada, além de não atingir uma amostra representativa para o tamanho das cidades também não atingiu todas as expectativas das secretarias. Entrevistas com servidores públicos e agentes políticos foram importantes para identificar limitações nos métodos atuais, entender e explorar ferramentas tecnológicas para superar essas barreiras. A investigação da relação entre a demanda turística e o mercado visou contribuir para a inovação tecnológica na gestão pública do turismo, aprimorando a formulação de políticas públicas e promovendo mercados turísticos diversificados.

A coleta de dados de demanda turística é significativa para entender o perfil dos visitantes e suas características, auxiliando no planejamento turístico que beneficia tanto a população local quanto o setor privado e o poder público. O uso de ferramentas tecnológicas avançadas, como o web scraping, pode superar limitações dos métodos tradicionais, como questionários e entrevistas, proporcionando uma coleta de dados mais precisa e eficiente. A integração de novas tecnologias e a colaboração com empresas tecnológicas forneceram dados valiosos para a gestão do turismo, permitindo um planejamento mais eficaz e estratégico.

Estudos de política pública e planejamento turístico são vitais para entender as dinâmicas de poder e as interações entre os diversos agentes envolvidos, importantes para compreender a estrutura social e as relações de poder para formular políticas efetivas. A ciência política demonstra dados importantes para a gestão de políticas públicas de turismo, considerando questões de governança, participação pública e processos decisórios que afetam o setor, assim como a integração de políticas públicas e planejamento estratégico para o desenvolvimento sustentável do turismo.

A colaboração entre governos, setor privado e comunidades locais é necessária para criar ações que atendessem às demandas sociais e econômicas, sobretudo na importância de políticas bem elaboradas e implementadas para maximizar os benefícios do turismo, minimizando impactos negativos e promovendo um desenvolvimento equilibrado e

sustentável do setor. Durante as entrevistas, essas questões foram abordadas em duas perguntas principais. A primeira delas questionava se os residentes locais consideram o município como uma cidade turística. Mairiporã e Atibaia responderam afirmativamente, destacando que em Atibaia, por exemplo, existe um projeto em andamento nas escolas que visa envolver as crianças com o turismo, incentivando também a participação das famílias nessas atividades. Por outro lado, em Bragança Paulista, muitos residentes ainda não enxergam a cidade como um destino turístico. De acordo com as respostas, os moradores ainda não percebem seu cotidiano e a cidade como algo atrativo, que poderia ser promovido para visitantes.

A segunda pergunta tratou das ações do empresariado que foram importantes para o desenvolvimento do turismo no município nos últimos 10 anos. Todos os entrevistados responderam positivamente, ressaltando o envolvimento do setor público com os empresários e a colaboração entre ambos para fortalecer o desenvolvimento turístico da cidade. Além disso, mencionaram a importância das Associações Comerciais e outras organizações similares, que desempenham um papel ativo no dia a dia do turismo local, contribuindo para o crescimento do setor. Importante ressaltar também que em todos os COMTUR das três cidades há cadeiras com sociedade civil, empresariado e poder público.

No Brasil, a responsabilidade pela gestão do turismo foi dividida entre os diferentes níveis de governo: nacional, estadual e municipal. O Ministério do Turismo assume papel central no planejamento e promoção do turismo, buscando diminuir desigualdades sociais e fomentar o crescimento econômico através desta atividade.

Em nível estadual, a Secretaria de Turismo do Estado de São Paulo, é responsável pela promoção do turismo como uma atividade econômica estratégica para a geração de emprego e renda e para o desenvolvimento regional. A categorização dos municípios como Municípios de Interesse Turístico (MIT) ou Estâncias Turísticas, conforme a Lei Complementar nº 1.261 de 2015, permitiu que eles recebessem aportes financeiros do Fundo de Melhorias dos Municípios Turísticos (FUMTUR), incentivando o desenvolvimento sustentável do turismo local. Os Conselhos Municipais de Turismo (COMTUR) tem função de normatizar, assessorar e fiscalizar o desenvolvimento do turismo local, garantindo benefícios tanto para moradores quanto para visitantes. Para esses municípios terem uma classificação perante a Secretaria de Turismo do Estado de São Paulo todos precisam ter um COMTUR ativo e deliberativos, as cidades entrevistadas todas estão se adequando às regras da Secretaria.

Por fim, a pesquisa visa destacar a importância de uma abordagem integrada e tecnológica para a coleta de dados de demanda turística. Ao combinar metodologias tradicionais com inovações tecnológicas, como o Web Scraping e a análise Box-Jenkins/ARIMA, foi possível obter uma visão mais completa e precisa das tendências e

necessidades do mercado turístico. Essa integração pode transformar a gestão pública do turismo, promovendo um desenvolvimento sustentável e equilibrado que beneficie todos os envolvidos, desde os turistas até as comunidades locais.

Após análise de conteúdo, observou-se as percepções e ações relacionadas ao desenvolvimento do turismo nas três cidades, fornecendo uma visão clara e organizada dos principais achados. A análise de conteúdo, embora inicial, serve como uma base sólida para futuras pesquisas e estratégias que visem fortalecer o turismo nessas regiões.

## Referências

ÁVILA, J.; LEMOS, A. C. F. V.; TONIN, G. A.; DIAS, R. R. **Perfil Sócio-Econômico Da População Urbana de Santa Maria**. Revista Sociais e Humanas, [S. l.], v. 17, n. 1, p. 35–44, 2010. Disponível em: <https://periodicos.ufsm.br/sociaisehumanas/article/view/1047>. Acesso em: 07 jan. 2024.

ASSIS, L. P.; ANDRADE, A. V.; RIBEIRO, F. M. **Sistema Móvel de Pesquisa de Demanda Turística**. 2014. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Sistemas de Informação) - Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri - Campus JK.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa edições, (1977), 70, 225.

BARRET, S. e FUDGE, C. **Pollicy and Action**. Londres: Methuen, 1981.

BENI, Mário C. **Análise estrutural do turismo**. São Paulo: Senac, 2004.

BONAVIDES, Paulo. **Ciências Políticas**. 1. ed. Malheiros.1997.

BOULLÓN, R. **Planejamento do espaço turístico**. Bauru: EDUSC, 2002.

BOURDIEU, P. **Raisons pratiques**; sur la théorie de l'action. Paris: Seuil, 1994.

BRANDÃO, Marcelo Alves; TORRES, Cláudio Vaz orientador. **Análise do fluxo turístico do Distrito Federal**. Brasília , 2005. 79 f. Print-out. Monografia (Especialização) - Universidade de Brasília, Centro de Excelência em Turismo, 2005.

BRASIL. **LEI Nº 10.257, DE 10 DE JULHO DE 2001**. Regulamenta os arts. 182 e 183 da

Constituição Federal, estabelece diretrizes gerais da política urbana e dá outras providências, 2001. Acesso em 05 Abr. de 2024.

BRASIL. **Ministério do Turismo. Plano Nacional do Turismo: diretrizes, metas e programas (2003-2007)**. Brasília: Ministério do Turismo, 2003. Disponível em <[http://www.turismo.gov.br/sites/default/turismo/o\\_ministerio/publicacoes/downloads\\_publicacoes/plano\\_nacional\\_turismo\\_2003\\_2007.pdf](http://www.turismo.gov.br/sites/default/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/plano_nacional_turismo_2003_2007.pdf)>. Acesso em 05 Abr. de 2024.

BRASIL. **Medida Provisória nº 103, de 1º de janeiro de 2003a**. Dispõe sobre a organização da Presidência da República e dos Ministérios, e dá outras providências. Acesso em 05 Abr. de 2024.

BRASIL. **Lei nº 10.683, de 28 de maio de 2003b**. Dispõe sobre a organização da Presidência da República e dos Ministérios, e dá outras providências. 2003b. Acesso em 05 Abr. de 2024.

BRASIL. **Ministério do Turismo. Formação de Gestores das Políticas Públicas do Turismo**. Programa de qualificação a distância para o desenvolvimento do Turismo, 2009. Acesso em 05 Abr. de 2024.

BÜNDCHEN, C. **Previsão de demanda turística e a acurácia das previsões frente a realização de megaeventos**. 2016. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

CALÒ, Alessandro. **Extração e análise de informações jurídicas públicas**. USP, 2014. Disponível em: <<https://bcc.ime.usp.br/tccs/2014/sandro/Monografia.pdf/>> . Acesso em 17 Jul. de 2023.

CARACRISTI, M. F. A.; Feger, J. E.; MARYNOWSKI, J. E.; MINASI, S. M. **A demanda turística do Parque Estadual do Jalapão (PEJ, TO, Brasil) baseada em comentários de redes sociais**. Revista Brasileira de Ecoturismo, São Paulo, v. 14, n.3, ago - out 2021, pp. 291 -314.

CARVALHO FILHO, A. M.; TAVARES, J. M.; PERINOTTO, A. R. C; CORIOLANO, L. N. M. **T. Determinantes da demanda turística no Ceará (1998 - 2018)**. Revista Iberoamericana de Turismo - RITUR, Penedo, v 12, n 02, 2022, pp.165 - 178.

CASANOVA, S.; ARAUJO, V. M. G.; SILVA, W. V.; ROCHA, D. T. **Previsão Da Demanda Turística Da Cidade De Foz Do Iguaçu: Uma Aplicação Com Os Modelos Arima.** Turismo - Visão e Ação, v.14, n.3, 2012, pp. 366-385. Universidade do Vale do Itajaí. ISSN: 1415-6393. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=261056075007>.

CHADWICK, G. **A Systems View of Planning.** Oxford: Pergamon Press, 1971.

CONDE, Daniel Ribeiro; MAFRA, Flávia Luciana Naves; CAPPELLE, Mônica Carvalho Alves. Escambo. **Revista Interdisciplinar de Gestão Social**, v. 3, n. 1, 2014.

CULLINGSWORTH, B. **Planning in the USA: Policies, Issues and Processes.** Londres e Nova York: Routledge, 1997.

DROR, Y. **The planning processo: a facet design.** Em A. Faludi (ed.). A Reader in Planning Theory. Oxford: Pergamon Press, 323-43, 1973.

DURKHEIM, E. 1958. **L'Etat.** Revue philosophique, Paris, n. 148, p. 433-437. Disponível em: [http://classiques.uqac.ca/classiques/Durkheim\\_emile/textes\\_3/textes\\_3\\_6/durkheim\\_Etat.pdf](http://classiques.uqac.ca/classiques/Durkheim_emile/textes_3/textes_3_6/durkheim_Etat.pdf). Acesso em 10 Fev. de 2024.

DYE, T. **Understanding Public Policy.** 7ª ed. Englewood Cliffs: Prentice Hall, 1992.

FERREIRA, Ricardo Vieira. **Previsão de Demanda: Um Estudo de Caso para o Sistema Interligado Nacional.** 2006. 142f. Dissertação. (Mestrado em Engenharia Elétrica). Programa de Pós-Graduação em Engenharia Elétrica – UFMG. Belo Horizonte.

FREITAS, I. C. M.; MORAES, S. A. **Perfil econômico da população de Ribeirão Preto: aplicação do Indicador Econômico Nacional.** Revista de Saúde Pública, v. 44, n. 6, p. 1150–1154, dez. 2010.

GERHARDT DA ROSA, A. **Medidas de Expectativa de Auto-eficácia para o Turismo de Lazer: Desenvolvimento, Confiabilidade e Validade de Construto.** Universidade de Caxias Do Sul, 2006.

HALL, C. M. **Tourism and Politics Policy, Power and Place.** Chichester: John Wiley, 1994.

HALL, C. M. e JENKINS, J. M. **Tourism and Public Policy.** Londres: Routledge, 1995.

HALL, C. M. **Planejamento turístico: políticas, processos e relacionamentos**. Tradução de Edite Sciulli 2.ed.- São Paulo: Contexto, 2004.

HARAYASHIKI, C. A. Y.; FURLAN, F. M.; VIEIRA SOBRINHO, J. P. **Perfil sócio-econômico dos pescadores da ponte dos franceses, Rio Grande, RS, Brasil**. Boletim do Instituto de Pesca, v. 37, n. 1, p. 95-101, 2011. Disponível em: <ftp://ftp.sp.gov.br/ftppesca/37\_p1\_95-101.pdf>.

HEALEY, P. **Collaborative Planning: Shaping Places in Fragmented Societies**. Basingstoke: Macmillan Press, 1997.

HIRATA, Fernanda Akemi; BRAGA, Debora Cordeiro. **Demanda turística e o estudo sobre motivação**. EdUFRR, 2017.

IBGE. **Atibaia**. Disponível em:<<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/sp/atibaia/panorama>>. Acesso em Jan. de 2024.

IBGE. **Bragança Paulista**. Disponível em: <<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/sp/braganca-paulista/panorama>>. Acesso em Jan. de 2024.

IBGE. **Joanópolis**. Disponível em: <<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/sp/joanopolis/panorama>>. Acesso em Jan. de 2024.

IBGE. **Mairiporã**. Disponível em: <<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/sp/mairipora/panorama>>. Acesso em Jan. de 2024.

IBGE. **Panorama Censo 2022**. Disponível em: <[https://censo2022.ibge.gov.br/panorama/?utm\\_source=ibge&utm\\_medium=home&utm\\_campaign=portal](https://censo2022.ibge.gov.br/panorama/?utm_source=ibge&utm_medium=home&utm_campaign=portal)>. Acesso em Jan. de 2024.

INTERNATIONAL UNION OF OFFICIAL TRAVEL ORGANIZATIONS (IUOTO). **The role of the state in tourism**, Annals of Tourism Research, 1(3):66-72, 1974.

JENKINS, J. **Tourism policy in rural New South Wales - policy and research priorities**.

Geojournal, 29(3):281-90, 1993.

KROL, M. **Policy and administration**. Em F. J. Lyden, G. A. Shipman e M. Kroll (eds.). Policies, Decisions and Organisations. Nova York: Appleton-Century-Crofts, 1969.

LEITE, A. F. R.; MOURA, E. F. S.; NÓBREGA, R. M. **Políticas públicas e megaeventos: uma abordagem a partir do PNT 2013/2016 na cidade de Natal/RN**. In: Associação de Pós Graduação em Turismo, XI, 2014, Anais.

LOURENÇO, A. **Web scraping technologies in an API world**. Briefings in Bioinformatics, v. 15, n. 5, 04 2013, p. 788–797. ISSN 1467-5463.

MITCHELL, Ryan. **Web Scraping com Python**. 2ed. São Paulo: Novatec, 2019.

NEVES, Christopher Smith Bignardi; SOUZA, Wellyngton Fernando Leonel; CARVALHO, Isabele de Souza. **Tecnologia e espaços turísticos: aplicativos de turismo em áreas naturais no Brasil**. Geografia: Publicações Avulsas, v. 2, n. 1, p. 331-352, 2020. Data da consulta 11 de março de 2023. Disponível em: <https://revistas.ufpi.br/index.php/geografia/article/view/10725>

NOGUEIRA, Mário G. **Política Nacional de Turismo: Distorções e Participação**. RAM – Revista de Administração Municipal, Rio de Janeiro: v. 33, n. 178, p.72 – 81, jan./mar. 1986. P.72

NORDLINGER, E. **On the Autonomy of the Democratic State**. Cambridge: Harvard University Press, 1981.

PAIVA, Edilva Praciano da Silva. **Previsão da demanda turística da cidade de Fortaleza: uma aplicação do modelo SARMA**. 2018. 36f. Dissertação (Mestrado em Economia do Setor Público) - FEAAC - Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade, Programa de Economia Profissional - PEP, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza (CE), 2018.

PEREIRA, C. A. S. **Políticas públicas no setor de turismo**. Revista Turismo em Análise, [S. l.], v. 10, n. 2, p. 7-21, 1999. DOI: 10.11606/issn.1984-4867.v10i2p7-21. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/rta/article/view/63477>. Acesso em: 1 maio. 2023.

PORTO, B. M.; PHILIPPI, D. A.; LEITE V. A. W. **Previsão dos modelos univariados e rede neural da demanda turística do estado de Mato Grosso do Sul**. Caderno Virtual de Turismo. 2019, 19(3). Disponível em: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=115461709007>.

RABAHY, W. **Turismo e desenvolvimento**: estudos econômicos e estatísticos no planejamento. Barueri, SP: Manole, 2003.

Rligol Madrazo, Lourdes María ; Campdesuñer, Reyner Pérez ; Noda Hernández, Marcia Esther ; González Ferrer Jorge. **Modelo e procedimento para a gestão da demanda turística**. Holguin Sciences [online]. 2009, XV(3), 1-12. Data da consulta 10 de março de 2023. Disponível em: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181518019006>

SAMPAIO, Carlos Alberto Cioce; ZAMIGNAN, Gabriela. **Estudo da demanda turística: experiência de turismo comunitário da microbacia do rio sagrado, morretes (PR)**. CULTUR - Revista de Cultura e Turismo. 2012. Vol. 6. p. 25-39.

SÃO PAULO. **DECRETO Nº 56.638, DE 1º DE JANEIRO DE 2011**. Organiza a Secretaria de Turismo e dá providências correlatas. Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo. Disponível em: <https://www.al.sp.gov.br/repositorio/legislacao/decreto/2011/decreto-56638-01.01.2011.html#:~:text=decreto%20n.,56.638%2C%20de%2001.01.2011&text=Artigo%201%C2%BA%20%2D%20A%20Secretaria%20de,organizada%20nos%20termos%20deste%20decreto.&text=Artigo%202%C2%BA%20%2D%20Constitui%20o%20campo,renda%20e%20o%20desenvolvimento%20regional>. Acesso em 05 Abr. de 2024.

SÃO PAULO (Estado). **Lei Complementar Nº 1.261, de 29 de Abril de 2015**. Estabelece condições e requisitos para a classificação de Estâncias e de Municípios de Interesse Turístico e dá providências correlatas. Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo. DOE-I, 30/04/2015, p.1.

SÃO PAULO. **LEI Nº 16.283, DE 15 DE JULHO DE 2016**. Dispõe sobre o Fundo de Melhoria dos Municípios Turísticos e dá providências correlatas. Disponível em: <http://www.al.sp.gov.br/repositorio/legislacao/lei/2016/lei-16283-15.07.2016.html>. Acesso em 05 Abr. de 2024.

SECRETÁRIA DE TURISMO E VIAGENS. **Balancos e Estimativas edição 02-2023**.

Disponível em: <<https://www.turismo.sp.gov.br/balanco-2019-2022-e-estimativas-2023>>. Acesso em Jan. de 2024.

SECRETÁRIA DE TURISMO E VIAGENS. **Balances e Estimativas edição 03-2023**. Disponível em: <<https://www.turismo.sp.gov.br/balanco-2019-2022-e-estimativas-2023-1>>. Acesso em Jan. de 2024.

SECRETÁRIA DE TURISMO E VIAGENS. **Fluxos turísticos perspectivas de retomada no pós-pandemia Estado de São Paulo - 2020**. Centro de Inteligência da Economia do Turismo (CIET). Disponível em: <<https://www.turismo.sp.gov.br/publico/include/download.php?file=519>>. Acesso em Jan. de 2024.

SILVA, W. V.; BEM, A. B. ; SAMOBYL, Robert Wayne. **Previsões da Demanda Turística no Brasil Através da Metodologia Box & Jenkins**. In: XXI Encontro Nacional de Engenharia de Produção e VII International Conference on Industrial Engineering and Operations Management, 2001, Salvador - BA. ENEGEP 2001. Salvador - BA, 2001. v. XXI. p. 01-08.

SCÓTOLO, D.; PANOSSO NETTO, A.. **Políticas Públicas, Desenvolvimento e Turismo Rural**. Iniciativas de Turismo de Base Comunitária no Bonete, Ilhabela, São Paulo, Brasil. In: Anais do IX Congresso Internacional sobre Turismo Rural e Desenvolvimento Sustentável – CITURDES. turismo rural comunitário: estratégia de desenvolvimento? São Paulo: ECA/USP, 2014.

UNWTO. Organização Mundial do Turismo. **E-Business for Tourism: Practical Guidelines for Tourism Destinations and Business**. Madrid: UNWTO, 2001.

VEAL, A. J. **Research Methods for Leisure and Tourism**. Harlow: Longman, 1992.

YÁZIGI, Eduardo. **Saudades do futuro: por uma teoria do planejamento territorial do turismo**. São Paulo: Plêiade, 2009. 573 p.

## APÊNDICE

### APÊNDICE A - TABELA DE IDENTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE COLETA DE DADOS ENTRE 2000 - 2023

**APÊNDICE A - TABELA DE IDENTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE COLETA DE DADOS ENTRE 2000 - 2023**

<b>Nome autor</b>	<b>Nome do trabalho</b>	<b>Ano</b>	<b>Local de postagem</b>	<b>Metodologia</b>	<b>Variáveis</b>	<b>Resultados</b>
Andréa Gerhardt da Rosa	Medida de Expectativa de Auto-Eficácia para o Turismo de Lazer: Desenvolvimento, Confiabilidade e Validade de Construto;	2006	Universidade De Caxias Do Sul;	Teoria cognitivo-social de Albert Bandura; (Experiências atuais ou realizações de desempenho);  Experiências secundárias ou indiretas (observação e modulação);  Persuasão verbal ou social;  Índices fisiológicos ou excitação emocional;	Expectativa de auto-eficácia; comportamento do consumidor;  Entrevistas exploratórias individuais usando variáveis independentes e dependentes (maio a agosto de 2004);  Escala Likert;	Retratou o perfil do turista da RDH e descreveu suas expectativas de auto-eficácia para o lazer;  Constituiu ferramentas úteis para novos estudos e pesquisas, relativos às cinco dimensões de expectativa de auto-eficácia;
Edilva Praciano da Silva Paiva	Previsão da Demanda Turística da cidade de Fortaleza: Uma aplicação do modelo sarma;	2018	Universidade Federal do Ceará - UFC;	Box & Jenkins;	Número mensal de chegadas de turistas (janeiro de 1997 e dezembro de 2016); Observação;  Comparação;	O Modelo SARMA apresentou menores medidas de erro em relação aos demais modelos;
Cristiane Bündchen	Previsão de Demanda Turística e a Acurácia das Previsões Frente à Realização de Megaeventos;	2016	Universidade Federal do Rio Grande Do Sul;	RNA - Perceptron multicamadas (MLP);  Box-Jenkins (Autoregressive Integrated Moving Average - ARIMA);  Comparadas com mais 5 métodos (médias	Variáveis dependente e independentes;  Padronização;  Avaliados por três medidas de acurácia;	Previsões combinadas (mais de um método) mostram-se mais precisas que as previsões geradas pelos modelos individuais;

				aritmética, harmônica e geométrica, variância mínima e regressão linear);		
<p>Álvaro Martins de Carvalho Filho;</p> <p>Jean Max Tavares;</p> <p>André Riani Costa Perinotto;</p> <p>Luzia Neide Menezes Teixeira Coriolano;</p>	<p>Determinantes da demanda turística no Ceará (1998 - 2018);</p>	2022	<p>Revista Iberoamericana de Turismo - RITUR, Penedo;</p>	<p>Modelo de regressão simples;</p> <p>Dados em painel (estimadores combinados de Mínimos Quadrados Ordinários);</p>	<p>Variáveis (número de turistas; renda; nível de criminalidade; unidades habitacionais; PIB per capita dos Estados Brasileiros; pluviosidade; taxa de câmbio - 1998 a 2018);</p>	<p>Os resultados mostraram que todas as variáveis foram estatisticamente significativas para determinar o número de turistas no Estado do Ceará;</p>
<p>Luciana Santos Costa;</p> <p>Amilton Barreto De Bem;</p> <p>Robert Wayne Samohyl;</p> <p>Wesley Vieira da Silva;</p>	<p>Previsões da Demanda Turística no Brasil Através da Metodologia Box &amp; Jenkins;</p>	2001	<p>XXI Encontro Nacional de Engenharia de Produção e VII International Conference on Industrial Engineering and Operations Management;</p>	<p>Box-Jenkins (Autoregressive Integrated Moving Average - ARIMA);</p>	<p>Demanda turística no Brasil (a partir de dados anuais que cobrem o período compreendido entre 1965 a 1999);</p>	<p>Sugere-se testar outros modelos alternativos, tais como a função de transferência, Vetores Autoregressivos (VAR), Exponencial de Média Móvel Ponderada (EWMA);</p>
<p>Maria de Fatima de Albuquerque Caracristi;</p> <p>José Elmar Feger;</p> <p>João Eugenio Marynowsk;</p> <p>Sarah Marroni</p>	<p>A demanda turística do Parque Estadual do Jalapão (PEJ,TO, Brasil) baseada em comentários de redes sociais;</p>	2021	<p>Revista Brasileira de Ecoturismo, São Paulo;</p>	<p>Interpretar a característica da demanda turística a partir de dados extraídos da plataforma TripAdvisor (2012 a 2019); Coleta dos comentários ocorreu usando técnicas de captura automatizada de dados</p>	<p>Quantidade (volume) de turistas;</p> <p>Fluxo dos turistas;</p> <p>Distância da procedência;</p> <p>Rendimento domiciliar per capita;</p> <p>Média de anos de escolaridade;</p>	<p>Os objetivos propostos para o estudo foram alcançados e a utilização dos dados da plataforma TripAdvisor se mostraram consistentes neste caso para a análise da demanda ao destino turístico Jalapão. As proporções obtidas coincidiram com os dados de outras</p>

Minasi;				(web scraping); Sistema de Informações Geográficas (SIG) com o software Quantum GIS - QGIS;	distribuição da população urbana;	pesquisas empíricas já realizadas para o mesmo destino;
Marcelo Alves Brandão;	Análise do Fluxo Turístico do Distrito Federal;	2005	Universidade de Brasília - Centro de Excelência em Turismo;	Pesquisa de campo; Análise comparativa entre as metodologias aplicadas pela SETUR - DF e o Brasília Convention & Visitors Bureau;	Variáveis dependente e independentes; Sem padronização entre ambas as organizações;	Houve diferença entre os dados coletados sendo da mesma variável; Sugere que as duas organizações se unam a favor do turismo e do desenvolvimento de uma nova maneira de aplicar a pesquisa de demanda;
Sidnei Casanova; Vanessa Moreira Guedes de Araujo; Wesley Vieira da Silva; Daniela Torres da Rocha;	Previsão da Demanda Turística da Cidade de Foz do Iguaçu: Uma Aplicação com os Modelos Arima;	2012	Revista Turismo Visão e Ação – Eletrônica, Vol. 14 - nº 3 - p. 366–385 / set-dez 2012;	Pesquisa descritiva (tem por objetivo estudar, analisar, registrar e interpretar os fatos do mundo físico sem a interferência do pesquisador); Dados coletados a partir da Secretaria Municipal de Turismo de Foz do Iguaçu; Box-Jenkins (ARIMA e ARIMA X-12);	Foram utilizados os dados referentes à chegada de passageiros na cidade, compreendendo o período de janeiro de 1999 a dezembro de 2009; Fluxo de Turistas; Estadual; Interestadual; Internacional; Permanência Média (dias); Gasto Médio Per Capita/Dia (US\$); Receita Gerada (US\$/mil);	A análise permitiu a identificação do modelo mais adequado para a previsão; O problema de se efetuar um estudo como este, que é mais aprofundado e elaborado, dá-se em virtude da dificuldade de se obter os dados para a realização da análise;
Fernanda Maria Ribeiro;	Sistema Móvel de Pesquisa de Demanda Turística;	2014	Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri - Faculdade de Ciências Exatas e Tecnológicas;	Depois de pesquisas e definições dos padrões a se seguir foi criado os softwares que tem o intuito de atender a área de	Dados da pesquisa; Características da viagem; Motivações; Percepções e expectativas; O instituto estrada real e a parte	Através de aplicativos móveis pode-se chegar a resultados muito positivos, tornando-os uma ferramenta eficaz para qualquer tipo de pesquisa;

				pesquisa demanda turística, usando dispositivos móveis para aplicação de questionários e gerador de relatórios básicos para junção dos dados coletados;	estatística dos dados destes turistas;	Tendo como resposta a redução do tempo médio de entrevistas de 15 para 5 minutos, junção dos questionários em menor tempo, redução do tempo de tabulação de 40 dias para menos de 40 minutos e de formulários invalidados, e, principalmente, a eliminação do uso de papel;
Bruno Matos Porto; Daniela Althoff Philippi; Vanessa Aline; Wagner Leite;	Previsão dos modelos univariados e rede neural da demanda turística do estado de Mato Grosso do Sul;	2019	Caderno Virtual de Turismo, 2019, 19(3);	Autoregressive Integrated Moving Average - ARIMA (automático);  Holt-Winters (versões aditiva e multiplicativa);  Rede neural com intervenção;	Os dados foram coletados a partir da ferramenta base de dados extrator (A série disponibilizada permite o acompanhamento da evolução do fluxo receptivo internacional de turistas, e dá ao usuário a flexibilidade, rapidez, precisão e consistência de informações que a análise gerencial de informações requer" (EMBRATUR, 2017c));  Tanto a ferramenta como as informações são disponibilizadas pelo Instituto Brasileiro de Turismo (Embratur) na web site da empresa;  Chegadas turísticas (todos os meses); Via de acesso; Nível geográfico; Unidade da federação;	Mostrou-se que a rede neural (NNAR) fornece previsões mais precisas da procura do turismo do MS, do que ARIMA e Holt-Winters (versões aditiva e multiplicativa);  Os modelos de previsão de rede neural superam os métodos de série de tempo em termos de precisão. Os resultados indicam a viabilidade de utilização da rede neural para prever a demanda turística de MS;

## Entrevista - Trabalho de Conclusão de Curso

\* Indica uma pergunta obrigatória

---

1. Qual o nome do Município? (Pergunta só para mim) \*

---

2. Quantas pessoas trabalham no Departamento de Turismo atualmente? \*

*Marcar apenas uma oval.*

- 1  
 2  
 3  
 4  
 5  
 6  
 7  
 8  
 9  
 10

3. Os (As) Senhores (as) são moradores da cidade? \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Sim  
 Não

4. Podem me dizer, qual o cargo que cada um integra? \*

---

5. Qual a idade de cada funcionário? \*

---

6. Qual o nível de escolaridade de cada funcionário?

Marcar apenas uma oval por linha.

	Ensino Fundamental Completo	Ensino Médio Completo	Ensino Médio Incompleto	Ensino Superior Completo	Ensino Superior Incompleto	Mestrado	Doutorado	Pós Doutorado
P1	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P2	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P3	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P4	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P5	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P6	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P7	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P8	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P9	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P10	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. Quantas pessoas no departamento tem formação específica no turismo - em Bacharelado ou em Curso técnico de segundo grau ou superior? \*

\_\_\_\_\_

8. Na sua percepção os residentes locais consideram este município como uma Cidade Turística? \*

\_\_\_\_\_

9. Os (As) Senhores (as) poderiam dizer qual é a categoria turística atual? \*

Marcar apenas uma oval.

- MIT - Município de Interesse Turístico
- Estância Turística

10. Há quantos anos o município integra esta classificação de categoria turística? \*

\_\_\_\_\_

11. Quais são as regiões e rotas turísticas às quais o município participa? \*

---

12. Quais são as instituições que trabalham com desenvolvimento do turismo no município? \*

---

---

---

---

---

13. Quais destas instituições são parceiras da Secretaria ou do Departamento? \*

---

---

---

---

---

14. Como funciona essa parceria? \*

---

15. Quantos turistas a cidade recebe por ano? \*

---

16. E na última década, quantos foram os turistas domésticos e internacionais por ano? \*

---

17. Qual é a receita que o Turismo gera para o município? \*

---

18. Os (As) Senhores (as) sabem dizer qual é o orçamento da Secretaria, exclusivamente destinado ao turismo? \*

---

19. Os (As) Senhores (as) poderiam compartilhar o orçamento e a receita do Turismo do município nos últimos 10 anos? \*
- 
20. Os (As) Senhores (as) sabem me informar qual é o gasto médio do turista na cidade? \*
- 
21. Os (As) Senhores (as) conseguem dizer se houve alteração nos últimos 10 anos? \*
- 
22. A cidade possui um Conselho Municipal de Turismo - COMTUR? \*
- 
23. Os (As) Senhores (as) podem compartilhar qual foi o ato normativo que o criou? \*
- 
24. Quantos membros constituem o COMTUR? \*
- 
25. Os (As) Senhores (as) sabem me dizer qual a formação e atuação profissional das pessoas que integram o COMTUR? \*
- 
26. Os (As) Senhores (as) podem compartilhar caso haja algum documento com esses dizeres? \*
- 
27. Quais ações do Legislativo foram importantes para o desenvolvimento do turismo no município nos últimos 10 anos? \*
-

28. \*  
Quais ações do Executivo foram importantes para o desenvolvimento do turismo no município nos últimos 10 anos?  

---
29. \*  
Quais ações do Empresariado foram importantes para o desenvolvimento do turismo no município nos últimos 10 anos?  

---
30. \*  
Quais são as políticas públicas vigentes para o desenvolvimento do turismo no município?  

---

---

---

---

---
31. \*  
Os (As) Senhores (as) podem me dizer como é o processo de criação de políticas públicas voltada para o setor do turismo no município?  

---

---

---

---

---
32. \*  
Os (As) Senhores (as) podem me dizer quais são as pessoas que participam geralmente?  

---
33. \*  
E também, quais são as instituições que participam?  

---
34. \*  
Os (As) Senhores (as) podem dizer como funciona o processo de elaboração destas políticas públicas?  

---

---

---

---

---

35. Há atualmente uma política pública específica para a investigação da demanda turística? \*

---

36. Como é a aplicação da pesquisa de demanda turística no município nos dias de hoje? \*

---

---

---

---

---

37. Os (As) Senhores (as) podem me dizer de como era a pesquisa de demanda turísticas nos últimos 10 anos? \*

---

---

---

---

---

38. Geralmente a pesquisa é aplicada com qual frequência (anual, bienal...)? \*

---

39. Quando aplicada, quais são os meses de aplicação e em quais pontos da cidade? \*

---

40. Qual é a amostra (média das respostas obtidas) estabelecida para o estudo? \*

---

41. Os (As) Senhores (as) podem dizer quem faz a elaboração das perguntas que vão na pesquisa de demanda? \*

---

42. Os (As) Senhores (as) podem compartilhar conosco o formulário usado nesta pesquisa de demanda? Se não, quais são as perguntas feitas aos turistas nesta pesquisa de demanda ? \*

---

---

---

---

---

43. Após a aplicação da pesquisa, quem é o responsável pela tabulação dos dados e como ele/ela costuma fazer essa tabulação desses dados? \*

---

---

---

---

---

44. A pessoa responsável utiliza algum método específico? \*

---

45. Os (As) Senhores (as) podem dizer quais foram os problemas encontrados na realização de pesquisas de demanda no passado? \*

---

---

---

---

---

46. E quais são as limitações dos instrumentos de pesquisa de demanda atualmente realizados? \*

---

47. Os (As) Senhores (as) mudaram a forma de como é aplicada a pesquisa? \*

---

48. E a frequência? \*

---

49. A Secretaria/Departamento está trabalhando com a empresa Destinos Inteligentes? \*

---

50. Podem me dizer como aconteceu essa parceria? \*

---

51. Quem da Secretaria ou do COMTUR foi e é o interlocutor com esta instituição? \*

---

52. Quais as diferenças da pesquisa de demanda feita anteriormente e a das pesquisas feitas, atualmente, após a celebração de parceria com a empresa Destinos Inteligentes? \*

---

53. Após a celebração da parceria com a empresa Destinos Inteligentes, quais são os benefícios da presença da tecnologia no desenvolvimento do turismo? \*

---

54. A presença de ferramentas tecnológicas é utilizada no desenvolvimento da pesquisa de demanda? \*

---

55. Estas ferramentas apontaram soluções para as limitações das pesquisas de demanda turística? \*

---

56. Como os Senhores ficaram sabendo da empresa Destinos Inteligentes? \*

---

57. Os (As) Senhores (as) recomendariam esta parceria para outros municípios? \*

---

58. Como os Senhores/Senhoras percebem a criação e implementação de novas ferramentas tecnológicas no desenvolvimento futuro do turismo? \*

---

---

---

---

---

---

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO CARLOS**

**Campus de Sorocaba**

Rodovia João dos Santos Leme, Km 110 - Itinga.  
Cx.Postal 3031- CEP 18.052-780 - Sorocaba - SP – Brasil  
Fone 0XX15-3229-5948  
Home page: <http://www.ufscar.br>

**Centro de Ciências Humanas e Biológicas (CCHB)  
Departamento Geografia, Turismo e Humanidades (DGTH)  
Bacharelado em Turismo**

**Projeto de pesquisa “Inovação Tecnológica na pesquisa de demanda turística”**

**Termo de Consentimento Livre e Esclarecido  
(Resolução CNS 510/2016)**

Eu, Ana Laura de Oliveira Marra, estudante do Bacharelado em Turismo da Universidade Federal de São Carlos (DGTH-UFSCar) o.a convido.a para participar da pesquisa **“Inovação Tecnológica na pesquisa de demanda turística”**, sob orientação da Profa. Dra. Maria Helena Mattos Barbosa dos Santos Somaschini. Esta pesquisa busca identificar a variação da coleta de dados de pesquisa de demanda turística com a identificação de critérios que favoreçam pesquisas de demanda em sistema tecnológico, na Região Imediata de Bragança Paulista (RIBP) e na Região Metropolitana de São Paulo (RMSP). Você foi selecionado.a por ser um servidor público e agente político que trabalha no setor público com planejamento e desenvolvimento do Turismo é convidado a responder uma entrevista semi-estruturada relacionada com a análise das variáveis que compõem pesquisas de demanda turística. A seleção foi realizada através de amostragem probabilística, intencional e/ou mediante o emprego da técnica de bola de neve e sua participação é voluntária. Essa pesquisa tem caráter científico, sem fins lucrativos e, portanto, não haverá compensação material em dinheiro, pela sua participação. A pesquisa será desenvolvida a partir do estabelecimento de uma relação de confiança e o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido não garante o direito ao participante da pesquisa de buscar indenização. As perguntas não serão invasivas à intimidade dos participantes e todas as informações obtidas através da pesquisa serão confidenciais, sendo assegurado o sigilo sobre sua participação em todas as etapas do estudo. Caso haja menção a nomes, a eles serão atribuídas nomes fictícios, com garantia de anonimato nos resultados e publicações, impossibilitando sua identificação.

Considerando os objetivos da pesquisa, depreende-se que, apesar das entrevistas envolverem a manifestação das subjetividades e certa reflexividade a respeito destas, sobretudo no tocante à publicização de práticas e experiências turísticas dos informantes, em seus aspectos materiais e imateriais, reconhece-se que há apenas riscos mínimos diretos e indiretos à sua participação na pesquisa, dado que a coleta de dados dar-se-á em período de desenvolvimento da experiência turística e envolverá a publicização de informações atinentes às condições materiais e imateriais das práticas turísticas. Os riscos diretos, indiretos e prejuízos à sua participação na pesquisa estão ligados à evocação, eventual, de memórias de situações delicadas, constrangedoras, perturbadoras, conflituosas vividas pelos sujeitos informantes, durante sua viagem e que, até o momento da pesquisa, não foram compartilhadas com outras pessoas. Reconhece-se também que a entrevista realizada na pesquisa poderá registrar informações sensíveis, em falas que marquem um posicionamento pessoal a respeito de questões políticas, econômicas, sociais, culturais e de gênero do destino(s) turístico(s) visitado(s) E/OU a abordagem de questões socioeconômicas, culturais, espirituais e psíquicas envolvidas com as experiências em curso, de maneira espontânea - e não objetivada pela pesquisa - por parte do informante. No caso de compartilhamento de informações destas naturezas, os posicionamentos destes turistas/sujeitos informantes serão desconsiderados nas análises da pesquisa e nos registros de resultados da pesquisa. reconhece-se AINDA que pode haver eventual constrangimento, MEDO, ESTRESSE, VERGONHA OU CANSAÇO durante a realização da entrevista, em razão de SER UMA SITUAÇÃO NOVA VIVENCIADA PELO TURISTA/SUJEITO INFORMANTE E/OU DE problemas do desconhecimento dos formulários USUALMENTE UTILIZADOS EM ENTREVISTAS, A EXEMPLO DO Termo de Consentimento Livre e Esclarecido E Do Termo de Uso de Imagem, Áudio e VOZ, que servirão de suporte

## APÊNDICE C - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

para a pesquisa. Caso seja constatada uma situação com estas características, O pesquisador atuará na perspectiva de tranquilizar e orientar com clareza o sujeito informante, para que este compreenda



### UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO CARLOS *Campus de Sorocaba*

Rodovia João dos Santos Leme, Km 110 - Itinga.  
Cx.Postal 3031- CEP 18.052-780 - Sorocaba - SP – Brasil  
Fone 0XX15-3229-5948  
Home page: <http://www.ufscar.br>

OS PROCEDIMENTOS DE PESQUISA E A IMPORTÂNCIA DA DOCUMENTAÇÃO QUE RESGUARDA OS PRINCIPIOS ÉTICOS EM PESQUISA, de maneira a garantir sua participação segura. Por fim, destaca-se que a pesquisa será iniciada com um conjunto de perguntas destinadas à caracterização do perfil socioeconômico e cultural dos sujeitos informantes, mas que as perguntas que tratam de temas eventualmente mais sensíveis para os turistas entrevistados serão realizadas seguindo padrões já utilizados por pesquisas de caráter nacional, como por exemplo o CENSO Nacional. Ou seja, estas perguntas serão caracterizadas como perguntas de múltipla escolha e quando possível, terão como opções de respostas alternativas que referem-se a faixas de dados, como por exemplo a pergunta relacionada à renda familiar, que trabalhará com faixas de renda e não com a busca por respostas que incitem os sujeitos informantes a apresentar dados pessoais e de caráter privado. Salienta-se, contudo que, caso seja percebido algum impedimento ligado aos riscos diretos e indiretos da pesquisa, por parte do pesquisador e/ou do informante, O pesquisador tomará a decisão de interromper imediatamente a entrevista e as informações coletadas até o momento serão todas descartadas.

Além disto, a qualquer momento o.a Senhor.a pode desistir de participar e retirar seu consentimento, cuja recusa não trará nenhum prejuízo em sua relação com as pesquisadoras ou com a Universidade Federal de São Carlos. O objetivo deste estudo é: analisar as variáveis que compõem pesquisas de demanda turística para identificar a variação dos instrumentos de coleta de dados de pesquisa de demanda e a identificação de critérios que favoreçam pesquisas em sistema tecnológico. Sua participação colaborará com o preenchimento de lacunas de pesquisa a respeito das pesquisas de demanda turística, em instância municipal, especialmente considerando o suporte de sistemas tecnológicos. Sua participação contribuirá também para a formulação de políticas públicas e mais eficiente atuação do Estado e, ainda, com processos de inovação tecnológica na gestão pública do turismo. As pesquisadoras realizarão o acompanhamento de todos os procedimentos e atividades desenvolvidas durante o trabalho.

Solicito sua autorização para gravação em áudio e, eventualmente, em vídeo das entrevistas e destaco que as gravações realizadas durante a entrevista semi-estruturada serão transcritas pela pesquisadora e por mais um profissional experiente nessa ação, garantindo que se mantenha o mais fidedigno possível. As transcrições serão comparadas para verificar a concordância entre elas, garantindo a fidelidade à gravação. Depois de transcrita será apresentada aos participantes para validação das informações. Os registros sonoros, visuais e escritos feitos a partir da realização dessa pesquisa serão mantidos no arquivo pessoal da pesquisadora. Os benefícios relacionados com a sua participação são: desenvolvimento de políticas públicas mais eficientes e eficazes, desenvolvimento tecnológico destinado à gestão do turismo e fomento de mercados turísticos diversificados.

Você receberá uma via assinada deste termo, rubricada em todas as páginas por você e pelo pesquisador, onde consta o telefone e o endereço da pesquisadora principal. Recomenda-se que o (a) Senhor(a) mantenha uma via do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido guardada em seus arquivos pessoais. Os arquivos (gravação em áudio e vídeo ou apenas em áudio da entrevista, bem como do Termo de Autorização de Uso de Imagem e Voz) serão mantidos em posse do pesquisador, gravados em computador com controle de acesso da pesquisadora (dispositivo eletrônico local), portanto armazenados em ambiente seguro de maneira a garantir a confidencialidade e evitar risco de violação, pelo período de cinco anos, a contar da primeira data da publicação dos resultados da pesquisa (banca de avaliação de Trabalho de Conclusão de Curso). Finalizado este período de arquivo de segurança necessário à pesquisa, todos os arquivos serão apagados pelo pesquisador. COM OS DADOS CONSTANTES NOS DOCUMENTOS RECEBIDOS O.A SENHOR.A poderá esclarecer suas dúvidas sobre o projeto e sua participação, agora

## APÊNDICE C - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

ou a qualquer momento. **O.A SENHOR.A TAMBÉM TERÁ ACESSO AOS RESULTADOS DA PESQUISA, CONSULTANDO DIRETAMENTE O PESQUISADOR E/OU PESQUISADORA RESPONSÁVEL, OU AINDA CONSULTANDO A BIBLIOTECA DIGITAL DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO CARLOS, ACERVO EM QUE SERÁ DEPOSITADA A MONOGRAFIA DO TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO.**

Este projeto de pesquisa foi aprovado por um Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) que é um órgão que protege o bem-estar dos participantes de pesquisas. O CEP é responsável pela avaliação e

Folha 2 de 3



### UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO CARLOS Campus de Sorocaba

Rodovia João dos Santos Leme, Km 110 - Itinga.  
Cx.Postal 3031- CEP 18.052-780 - Sorocaba - SP – Brasil  
Fone 0XX15-3229-5948  
Home page: <http://www.ufscar.br>

acompanhamento dos aspectos éticos de todas as pesquisas envolvendo seres humanos, visando garantir a dignidade, os direitos, a segurança e o bem-estar dos participantes de pesquisas. O CEP está vinculado à **Comissão Nacional de Ética em Pesquisa (CONEP)** do Conselho Nacional de Saúde (CNS), e o seu funcionamento e atuação são regidos pelas normativas do CNS/Conep. A CONEP tem a função de implementar as normas e diretrizes regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos, aprovadas pelo CNS, também atuando conjuntamente com uma rede de Comitês de Ética em Pesquisa (CEP) organizados nas instituições onde as pesquisas se realizam. Endereço: SRTV 701, Via W 5 Norte, lote D - Edifício PO 700, 3º andar - Asa Norte - CEP: 70719-040 - Brasília-DF. Telefone: (61) 3315-5877 E-mail: [conep@saude.gov.br](mailto:conep@saude.gov.br). Caso você tenha dúvidas e/ou perguntas sobre seus direitos como participante deste estudo, entre em contato com o Comitê de Ética em Pesquisa em Seres Humanos (CEP) da UFSCar que divide espaços com a Pró-Reitoria de Pesquisa da universidade, localizado no prédio da reitoria (área sul do campus São Carlos). Endereço: Rodovia Washington Luís km 235 - CEP: 13.565-905 - São Carlos-SP. Telefone: (16) 3351-9685. E-mail: [cephumanos@ufscar.br](mailto:cephumanos@ufscar.br). Horário de atendimento: das 08:30 às 11:30.

#### Dados para contato (24 horas por dia e sete dias por semana):

Pesquisador Responsável: Profa. Dra. Maria Helena M. B. dos S. Somaschini  
Endereço: Rodovia João Leme dos Santos, Km 110/Sorocaba/São Paulo-SP  
Contato telefônico: (15) 3229-5948 E-mail: [mariahelena@ufscar.br](mailto:mariahelena@ufscar.br)

**Declaro que entendi os objetivos, riscos e benefícios de minha participação na pesquisa e concordo em participar.** A pesquisadora me informou que o projeto coordenado pela Profa. Dra. Maria Helena Mattos Barbosa dos Santos Somaschini e Ana Laura de Oliveira Marra, pesquisadoras da Universidade Federal de São Carlos (DGTH\_UFSCar), docente e discente da Universidade Federal de São Carlos - campus Sorocaba, integra atividades de Iniciação Científica, do Bacharelado em Turismo, oferecido pelo Departamento Geografia, Turismo e Humanidades (DGTH) da UFSCar, localizada a Rodovia João Leme dos Santos, Km 110 – CEP 18052 – 780 – Sorocaba – SP – Brasil. Fone (15) 3229 – 6000. Endereço eletrônico: <http://www.sorocaba.ufscar.br/ufscar/>

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

Ana Laura de Oliveira Marra Nome e assinatura do participante [anamarra@estudante.ufscar.br](mailto:anamarra@estudante.ufscar.br) (55 15) 3229-5948

Folha 3 de 3



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO CARLOS

Campus de Sorocaba

Rodovia João dos Santos Leme, Km 110 - Itinga.  
Cx.Postal 3031- CEP 18.052-780 - Sorocaba - SP – Brasil  
Fone 0XX15-3229-5948  
Home page: <http://www.ufscar.br>

Centro de Ciências Humanas e Biológicas (CCHB)  
Departamento Geografia, Turismo e Humanidades (DGTH)  
Bacharelado em Turismo

Projeto de pesquisa “Inovação Tecnológica na pesquisa de demanda turística”

TERMO DE AUTORIZAÇÃO DE USO DE IMAGEM, ÁUDIO E VOZ

Eu, \_\_\_\_\_ (nome do entrevistado), \_\_\_\_\_ (nacionalidade), \_\_\_\_\_ (estado civil), \_\_\_\_\_ (profissão), portador da Cédula de Identidade RG nº \_\_\_\_\_, inscrito no CPF/MF. sob nº \_\_\_\_\_, residente à Rua \_\_\_\_\_, nº \_\_\_\_\_, na cidade de \_\_\_\_\_,

**AUTORIZO** o uso de minha imagem e voz de forma interna, sem que seja utilizada em qualquer material como: fotos, *folders*, apresentações públicas, cartazes, mídia eletrônica e outros meios de comunicação. A presente autorização é concedida a título gratuito, sendo a imagem e a voz utilizada exclusivamente para que a pesquisadora Ana Laura de Oliveira Marra e um profissional experiente nessa ação (pesquisadora responsável pelo projeto, Profa. Dra. Maria Helena M. B. dos S. Somaschini) realizem a transcrição do vídeo e/ou áudio da entrevista e utilizem os dados coletados para dar continuidade ao **Projeto de Pesquisa “Inovação Tecnológica na pesquisa de demanda turística”**.

Por esta ser a expressão da minha vontade, declaro que autorizo o uso acima descrito, sem que nada haja a ser reclamado a título de direitos conexos à minha imagem ou a qualquer outro, e formalizo verbalmente a presente autorização, que seguirá registrada em documento eletrônico (PDF), em 1 (uma) via de igual teor e forma. Comprometo-me, como participante da pesquisa, à manter minha cópia do Termo de Autorização de Uso de Imagem e Voz guardada em meus arquivos pessoais. Os arquivos (gravação em áudio e vídeo ou apenas em áudio da entrevista, bem como do Termo de Autorização de Uso de Imagem e Voz) serão mantidos em posse do pesquisador, gravados em computador com controle de acesso da pesquisadora (dispositivo eletrônico local), portanto armazenados em ambiente seguro de maneira a garantir a confidencialidade e evitar risco de violação, pelo período de cinco anos, a contar da primeira data da publicação dos resultados da pesquisa (banca de avaliação de Trabalho de Conclusão de Curso). Finalizado este período de arquivo de segurança necessário à pesquisa, todos os arquivos serão apagados pelo pesquisador.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2024.

\_\_\_\_\_  
Assinatura