Observatoriodoturismo.com: gerenciamento de indicadores de desempenho e políticas públicas de fomento ao turismo no litoral paulista

Aristides Faria Lopes dos Santos; Marcos Araújo Balzano; Daiane Francis Oliveira de Magalhães

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo (Campus Cubatão) - Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Turismo

Email: aristidesfaria@ifsp.edu.br

Resumo

O setor de serviços é o principal empregador no litoral do estado de São Paulo, Sudeste do Brasil, tendo os negócios inerentes ao turismo relevante importância econômica e social. A atividade econômica ligada ao turismo possui predominância de micro, pequenas e médias empresas, além de negócios informais e autônomos. O poder público, tanto em nível federal, quanto estadual e municipal, tem o dever constitucional de promover e incentivar o turismo como fator de desenvolvimento social e econômico. A partir desta perspectiva, verifica-se que a ação governamental pode dinamizar o setor de turístico, podendo tornar os destinos turísticos mais competitivos em seus mercados.

Palavras-chave: Turismo, Hospitalidade, Competitividade.

Observatoriodoturismo.com: Management of performance indicators and public policies to promote tourism in the Paulista coastline

Abstract

The service sector is the main employer in the coastal region of the state of São Paulo, Southeastern Brazil, where tourism has a great economic and social importance. Tourism related activities are characteristically private and mainly micro and small business predominate in this market, besides the informal businesses. In Brazil, public administration, at the federal, state and municipal levels, has the constitutional duty to promote and encourage tourism as a factor for social and economic development. From this perspective, government's actions can boost the travel and tourism sector, making tourism destinations more competitive in their markets.

Keywords: Tourism, Hospitality, Competitiveness.

Introdução

A atuação do poder público municipal tende a influenciar a dinâmica dos negócios no âmbito do setor de viagens e turismo, seja por meio da regulamentação ou desregulamentação

de determinadas atividades ou mesmo pela ampliação ou supressão da participação popular na formulação de políticas públicas.

Os Conselhos Municipais de Turismo (COMTURs) configuram-se como espaços formalmente instituídos para centralizar os diálogos entre os múltiplos *stakeholders* atuantes no turismo em nível local ou mesmo regional.

Este trabalho buscou articular resultados oriundos de quatro projetos de iniciação científica (IC), sendo que um deles foi concluído em dezembro de 2016 e os outros três encontram-se em pleno andamento no âmbito do Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Turismo do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo (Câmpus Cubatão). Neste sentido, foram apresentados resultados parciais e perspectivas para as atividades em execução.

Estes projetos de IC fazem parte, ainda, de uma pesquisa mais ampla desenvolvida no Programa de Pós-graduação em Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi, cuja execução teve início no ano de 2016 e deverá ter conclusão em 2019.

Foi implementado um estudo de casos múltiplos, cujo objeto determinado foi composto pelos dezesseis municípios do litoral do estado de São Paulo: Cananéia, Ilha Comprida, Iguape, Peruíbe, Itanhaém, Mongaguá, Praia Grande, São Vicente, Cubatão, Santos, Guarujá, Bertioga, São Sebastião, Caraguatatuba, Ilhabela e Ubatuba.

Estes casos são mostram-se críticos já que em São Paulo, o ambiente legal foi elaborado ao longo dos anos para posicionar o poder público municipal como líder, vetor e protagonista do processo de planejamento da atividade turística. Ocorre que os municípios nem sempre possuem os recursos (materiais, humanos, financeiros etc.) para executar esta tarefa a contento. Cabe, neste sentido, ao governo estadual assistir à municipalidade por meio de políticas públicas eficazes, eficientes e efetivas.

Objetivos

O objetivo deste trabalho foi inventariar, categorizar e avaliar indicadores de desempenho mercadológico e políticas públicas de turismo no contexto dos dezesseis municípios que compõem o litoral paulista e propor um modelo de integração institucional no sentido de criar sinergia entre os múltiplos *stakeholders* atuantes no setor turístico.

Os objetivos específicos determinados são os seguintes: Identificar e mapear o arranjo institucional do setor turístico no litoral paulista; inventariar as políticas públicas de turismo

na região analisada; e analisar a efetividade das políticas públicas de turismo em nível municipal a partir da adesão às políticas públicas federais e estadual.

Material e métodos

Esta pesquisa é constitui-se, como visto, em um estudo de casos múltiplos [1] e caracteriza-se como uma pesquisa descritiva, cuja abordagem do tratamento dos dados foi qualitativa [2].

Os resultados (parciais) aqui apresentados e discutidos são oriundos da fase de coleta de dados (fase 01) e do desenvolvimento de plataforma *online* para indexação de índices de desempenho mercadológico (fase 02), conforme descrito a seguir (2017):

- *Fase 01*: pesquisa bibliográfica e pesquisa documental (fevereiro a maio);
- *Fase 02*: desenvolvimento de plataforma *online* para coletar, sistematizar e publicar dados e informações inerentes ao desempenho do *trade* e à gestão pública do turismo na região analisada (junho a outubro);
- *Fase 03*: tratamento, análise e discussão dos resultados do projeto (previsão: novembro);
- *Fase 04*: apresentação pública dos resultados do projeto (previsão: dezembro).

Tratamento dos dados coletados

O desempenho do mercado turístico (*trade*) será analisado a partir de indicadores a serem determinados para quatro grandes grupos de atividades comerciais: turismo receptivo (Recepcionar), meios de hospedagem (Hospedar), bares e restaurantes (Alimentar) e teatros, casas noturnas e parques (Entreter).

Os grupos de atividades comerciais enunciados foram determinados a partir da teoria dos “Tempos e Espaços da Hospitalidade” [3], que propõe dezesseis combinações possíveis de atos/espaços nos quais acontecem relações de hospitalidade e/ou hostilidade entre anfitriões e visitantes.

Já para se analisar a evolução das políticas públicas de fomento ao setor turístico, por tratar-se de estudo realizado no estado de São Paulo, será feita pesquisa documental e monitoramento da legislação vigente ao longo do projeto na base de dados da Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo [4].

Resultados

Os resultados parciais atestam que a competitividade do destino turístico "litoral paulista" tem ligação direta com fatores e *stakeholders* diversos, assim, o desenvolvimento do *website* do "Observatóriodoturismo.com" e a coleta de dados secundários de parte dos municípios-objeto de estudo mostra-se fundamental para o monitoramento do desempenho das empresas do setor e das políticas públicas de fomento ao turismo.

A partir da pesquisa bibliográfica foram catalogados e analisados diversos relatórios do *World Economic Forum* [5] que tratam da competitividade de destinos turísticos (no caso, em nível nacional). Os profissionais que estão à frente das Secretarias Municipais de Turismo, bem como os membros dos Conselhos Municipais de Turismo, poderão tomar como referência estes documentos, assim como guiarem suas ações por meio do relatório a ser apresentado à ocasião da conclusão dos projetos de pesquisa em questão.

Os resultados da pesquisa documental foram compilados na tabela 1, apresentada a seguir, na qual são descriminadas as leis, leis complementares, emendas, resoluções e decretos que tratam do tema "turismo" e que se encontram vigentes até o presente.

Tabela 1: inventário de políticas públicas de turismo. Fonte: elaboração dos autores a partir do banco de legislações da Assembleia Legislativa de São Paulo.

Tipo de Norma	Sem filtro	Indexação	Tema da Norma	Tema da Norma e Situação "Sem revogação expressa"
Citações	4.785	377	98	84
Leis	1011	50	75	65
Lei Complementar	136	6	1	1
Emenda Constitucional	1	0	0	0
Resoluções ALESP	9	1	0	0
Decreto legislativo	8	4	0	0
Decreto	3522	302	18	15
Decreto-lei	85	12	4	3
Decreto Lei-Complementar	13	2	0	0

Conclusões

A implementação de um sistema de coleta de dados mercadológicos – fornecidos pelo empresariado – e governamentais – fornecidos pelo poder público municipal, no caso deste trabalho – configura-se como o primeiro passo no sentido da consolidação de um destino

turístico eficiente no que tange o planejamento do desenvolvimento do setor. Como visto, é fortemente recomendável que os governos municipais fortaleçam os Conselhos Municipais de Turismo enquanto espaços formais para o diálogo entre os múltiplos *stakeholders* atuantes no setor. Além disso, foi possível verificar a relevância da implementação de uma plataforma computacional dedicada à coleta de dados mercadológicos e ao monitoramento de políticas públicas de fomento ao setor.

A partir deste trabalho, que buscou articular resultados de pesquisas diversas em execução, tornou-se possível identificar a lacuna existente na gestão do turismo no litoral paulista: não há um (ou mais) sistema voltado à coleta de dados relativos ao desempenho dos negócios do setor de viagens e turismo, tampouco profissionais que executem a respectiva análise dos dados coletados. Pesquisas futuras poderão implementar estudos quantitativos, além de empregar técnicas de coleta de dados secundários que possibilitem um diagnóstico fiel dos negócios do turismo no litoral paulista.

Referências

1. Yin, RK. (2015). Estudo de caso: planejamento e métodos. Porto Alegre: Bookman, 2015.
2. Gibbs, G. (2009). Análise de dados qualitativos. Porto Alegre: Artmed.
3. Camargo, L.O.L. (2004) Hospitalidade. São Paulo: Aleph, 2004.
4. ALESP. Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo. Pesquisa de Legislação. Site: http://www.al.sp.gov.br/alesp/pesquisa-legislacao/ acesso em 11/06/2017.
5. WEF. World Economic Forum. The Travel & Tourism Competitiveness Report (2015). Geneva (Switzerland), 2013. Site: http://www3.weforum.org/docs/TT15/WEF_Global_Travel&Tourism_Report_2015. df acesso em 22/06/2017.