

**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO  
TOCANTINS**

**CAMPUS PALMAS**

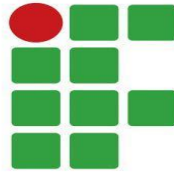
**CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO DE TURISMO**

**RÔMULO BOTELHO DOS SANTOS**

**O OBSERVATÓRIO DO TURISMO COMO FERRAMENTA DE PLANEJAMENTO  
TURÍSTICO: Estudo de caso do Observatório de Turismo do Tocantins**

**PALMAS**

**2021**



**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO  
TOCANTINS**

**CAMPUS PALMAS**

**CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO DE TURISMO**

**RÔMULO BOTELHO DOS SANTOS**

**O OBSERVATÓRIO DO TURISMO COMO FERRAMENTA DE PLANEJAMENTO  
TURÍSTICO: estudo de caso do Observatório de Turismo do Tocantins**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Coordenação do Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Turismo do Instituto Federal do Tocantins – Campus Palmas, como exigência à obtenção do grau de formação em Tecnologia em Gestão de Turismo.

Orientadora: Prof<sup>ª</sup>. DSc. Veruska Chemet Dutra.

**PALMAS**

**2021**

**Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)  
Bibliotecas do Instituto Federal do Tocantins**

---

S237o Santos, Rômulo Botelho Dos  
O OBSERVATÓRIO DO TURISMO COMO FERRAMENTA DE  
PLANEJAMENTO TURÍSTICO : Estudo de caso do Observatório de  
Turismo do Tocantins / Rômulo Botelho Dos Santos. – Palmas, TO,  
2021.  
41 f.

Trabalho de Conclusão de Curso (Tecnólogo em Gestão de  
Turismo) – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do  
Tocantins, Campus Palmas, Palmas, TO, 2021.

Orientadora: Dra. Veruska Chemet Dutra

1. Turismo. 2. Planejamento turístico. 3. Observatório de Turismo  
do Tocantins. I. Dutra, Veruska Chemet. II. Título.

**CDD 338**

---

A reprodução total ou parcial, de qualquer forma ou por qualquer meio, deste documento é autorizada para fins de estudo e pesquisa, desde que citada a fonte.

Elaborado pelo sistema de geração automática de ficha catalográfica do IFTO com os dados fornecidos pelo(a) autor(a).

**RÔMULO BOTELHO DOS SANTOS**

**O OBSERVATÓRIO DO TURISMO COMO FERRAMENTA DE PLANEJAMENTO  
TURÍSTICO: estudo de caso do Observatório de Turismo do Tocantins**

**Trabalho de Conclusão de Curso  
apresentado à Coordenação do Curso  
de \*\*\*\*\* do Instituto Federal do  
Tocantins – Campus xxxxx, como  
exigência à obtenção do grau em  
\*\*\*\*\*.**

**Aprovado em: / /**

**BANCA EXAMINADORA:**

---

**Prof<sup>a</sup>. DSc. Veruska Chemet Dutra (Orientadora), IFTO – Campus Palmas**

---

**Prof<sup>a</sup> MSc. Janaína Maria A. Aires Fonseca, IFTO – Campus Palmas**

---

**Prof<sup>a</sup> MSc. Maria Antônia Valadares de Souza, UFT – Campus Palmas**

## DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho à minha família, em especial minha vovó, Carmen Raimunda Corrêa Sales (in memória) que lutou até o fim de sua vida para que eu realizasse esse sonho, a minha esposa Lorena Monteiro que foi minha auxiliadora em todos os momentos difíceis, a minha filha Isabela, a minha Mamãe Ruth Léia, minha Sogra Raimunda que sempre foram a base para se esse sonho se tornasse realidade.

## **AGRADECIMENTOS**

A Deus meu Pai, por me permitir chegar até o fim dessa Jornada.

Ao Instituto Federal, por sua estrutura que me deu suporte para vivenciar uma vida acadêmica de qualidade.

Aos meus professores, por todo empenho em repassar seus ensinamentos, demonstrando sempre o entusiasmo e paixão pela docência e pelo Turismo. Em especial Professora

A minha orientadora, que não poupou esforços para me ensinar em meu progresso, mostrou que sempre é possível melhorar.

A banca avaliadora, com sua disponibilidade em separar um momento para nos atender.

Aos meus colegas acadêmicos que me auxiliaram nessa Jornada, Jorge Batista, Valeska América.

A minha esposa, Lorena Monteiro, por persistir em todos os momentos, amo você.

A minha filha, Isabela Monteiro, com sua alegria foi fundamental, para nos encorajar a não desistir.

A toda minha família, por acreditar que eu conseguiria realizar esse sonho da graduação.

## ΕΠΙΓΡΑΦΕ

## RESUMO

O Planejamento Turístico possui a capacidade de organização da atividade do Turismo, adaptando-o às muitas mudanças nas áreas da sociedade e no desenvolvimento dos setores do Turismo. Nesse sentido os Observatórios de Turismo surgem como elemento fundamental na gestão do Turismo e no desenvolvimento da atividade turística em uma localidade.

Este trabalho tem como objetivo analisar os desafios da implantação e manutenção do Observatório do Turismo no Estado do Tocantins, como ferramenta de Planejamento, através da perspectiva dos gestores Público e privado, sua importância no desenvolvimento do Turismo no Tocantins, como sua continuidade se faz necessária para nortear políticas públicas, como também é um dos instrumentos que tem a capacidade de integração entre os trade turísticos, para a eficiência do Turismo no Estado.

No presente estudo foram utilizados os tipos de pesquisa exploratória e descritiva com abordagem qualitativa. A metodologia utilizada foi a aplicação de questionários online com gestores públicos e privados relacionados com o Turismo no Tocantins.

Os resultados da pesquisa apontaram os principais desafios para manutenção do observatório de turismo, como a falta de recursos destinados a pesquisas e informações turísticas; pouca adesão das instituições ligadas ao turismo no observatório; e dificuldade de obter informações por parte trade turístico. Esses desafios podem atrair futuros investidores, assim como a manutenção do Observatório e como consequência ocorrer uma restrição no avanço do crescimento e desenvolvimento do Turismo no Estado.

**Palavras-chaves:** Turismo. Planejamento turístico. Observatório de Turismo do Tocantins.



## **ABSTRACT**

Tourism Planning has the capacity to organize the Tourism activity, adapting it to the many changes in the areas of society and in the development of the Tourism sectors. In this sense, the Tourism Observatories appear as a fundamental element in the management of Tourism and in the development of tourist activity in a location.

This work aims to analyze the challenges of implementing and maintaining the Tourism Observatory in the State of Tocantins, as a planning tool, through the perspective of Public and Private managers, its importance in the development of Tourism in Tocantins, how its continuity is necessary to guide public policies, as it is also one of the instruments that has the capacity to integrate tourist trades, for the efficiency of Tourism in the State.

In this study, the types of exploratory and descriptive research with a qualitative approach were used. The methodology used was the application of online questionnaires with public and private managers related to Tourism in Tocantins.

The survey results pointed out the main challenges for the maintenance of the tourism observatory as the lack of resources for research and tourist information; little adherence of institutions linked to tourism in the observatory; and difficulty in obtaining information from the tourist trade. These challenges may attract future investors, as well as the maintenance of the Observatory and, as a consequence, there may be a restriction in the advancement of the growth and development of Tourism in the State.

**Keywords:** Tourism. Tourist planning. Tocantins Tourism Observatory.

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>10</b>
<b>2</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>14</b>
	2.1 Objetivo Geral	14
	2.2 Objetivos Específicos	14
<b>3</b>	<b>REVISÃO DE LITERATURA</b>	<b>15</b>
	3.1 A importância da Pesquisa no Planejamento Turístico	15
	3.2 Sistemas de informações turísticas Internacionais	17
	3.3 O Observatório de Turismo Brasileiro e Tocantinense	19
<b>4</b>	<b>METODOLOGIA</b>	<b>22</b>
<b>5</b>	<b>RESULTADOS E DISCUSSÕES</b>	<b>24</b>
	5.1 O histórico do processo de Implantação do Observatório de Turismo no Tocantins	24
	5.2 Análise da Pesquisa	25
<b>6</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	<b>32</b>
	<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>35</b>
	Apêndice A: Questionário ao Gestor do Turismo no Tocantins	38
	Apêndice B: Questionário ao Trade Turístico	39

## 1 INTRODUÇÃO

No cenário atual o Turismo tem sofrido uma crise sem precedentes em sua história, surgindo a necessidade de uma compreensão da atividade Turística cada vez maior, nesse aspecto o Planejamento Turístico é fundamental para minimizar os impactos negativos e atenuar os impactos positivos obtendo informações sobre o Turismo por meios de ferramentas de gestão que facilitam a interpretação de informações na tomada de decisão.

O Observatório de Turismo é uma dessas ferramentas, de acordo com o Mtur (2018) os observatórios são instrumentos que servem de orientação para o Governo Federal, bem como para governos estaduais, Distrito Federal e municípios, para que se possa ampliar e aprimorar estudos e pesquisas no Turismo. Assim, somado às propostas de iniciativas do Plano Nacional Estratégico de Estatísticas Turísticas, o Ministério do Turismo propõe-se: efetivar e apoiar a estruturação de uma rede de Observatório de Turismo no Brasil.

A OMT (1995) define O Turismo como “o fenômeno sociocultural, econômico e ambiental que se caracteriza pelo deslocamento de pessoas para um lugar que não é sua residência, pernoitando em uma localidade que não seja sua origem com fins comerciais ou profissionais.

Os impactos negativos têm afetado o Turismo de forma global, seja no âmbito industrial, econômico ou social, e suas transformações têm acontecido de forma contínua e acelerada. Com as consequências da Pandemia o Turismo sofreu perdas irreparáveis, chegando a uma queda na Indústria do Turismo de 83% em relação ao início da pandemia em 2020, de acordo com a OMT (2021) .

Em face a essa realidade, o Turismo , se apresenta como um fenômeno capaz de impulsionar de forma positiva o cenário econômico, social, cultural e sustentável através de novas formas de experiência social.<sup>1</sup>

O Turismo Doméstico, é uma das tendências para a retomada do setor e corresponde a experiências sociais através de viagens locais curtas, voltadas para

---

<sup>1</sup> Fonte: Semintur. Disponível em:  
[https://www.ucs.br/ucs/eventos/seminarios\\_semintur/semin\\_tur\\_7/arquivos/02/06\\_Dall\\_Agnol.pdf](https://www.ucs.br/ucs/eventos/seminarios_semintur/semin_tur_7/arquivos/02/06_Dall_Agnol.pdf)  
. Acesso em 23 mai 2021

atrativos que envolvem a natureza e atividades ao ar livre, tendo em vista o fechamento de fronteiras e restrições em muitos destinos. Outra experiência que pode se destacar é a realidade Virtual que em concordância com Sandra e Pereira (2020) tem um “impacto na decisão de escolha do usuário em visitar o destino no mundo real, após experimentá-lo com o uso da Realidade Virtual”.

Conforme dados da OMT (2021) no ano 2019 o Turismo registrou um crescimento de 4% na atividade turística. No parâmetro da economia, o cenário pré-pandemia teria alcançado 1,5 bilhões, levando em consideração chegadas internacionais de turistas (visitantes que pernoitam). A região que mais se destacou no aumento das chegadas foi o Oriente Médio (+ 8%), seguido por Ásia e Pacífico (+ 5%), Europa e África (+ 4%), por fim as Américas com 2%. Acompanhando esse crescimento dentro do Brasil, conforme Mtur (2019) o setor do Turismo nacional apresentou crescimento recorde nos primeiros meses de 2019, com rendimento de R \$136,7 bilhões, o que representa o maior registro dos últimos quatro anos.

No entanto, com os picos das crises causadas pela pandemia, o Turismo sofreu impactos no que se refere às chegadas internacionais, que devem despencar de 70% a 75% ainda em 2021. Devido às consequências da pandemia, o setor do Turismo registrou os piores índices em 2020 com prejuízos estimados em US \$1,3 trilhão em receitas de chegadas internacionais de turistas (visitantes que pernoitam). No Brasil o Mtur (2021) afirma que “Entre maio de 2020 e janeiro de 2021 o setor avançou 122,8%, em 9 das 12 cidades pesquisadas das quais mostraram taxas positivas, com destaque para o Rio Grande do Sul (+11,4%), Distrito federal (+10,4%) e Rio de Janeiro (+4,4%).<sup>2</sup>

A fim de apoiar as partes interessadas no destino, a tomarem ações focadas e coerentes para acelerar a mudança em direção aos novos padrões estabelecidos, e transformando em realidade as metas propostas pela comunidade internacional, a Rede Internacional de Observatórios de Turismo Sustentável da OMT (INSTO) foi lançada em 2004 e uma de suas funções, é o monitoramento do desenvolvimento sustentável ao nível de destino.<sup>3</sup>

No Brasil, o Plano de desenvolvimento do turismo (2018-2022) estabelece diretrizes para nortear no âmbito territorial e prevê a implantação de Observatório

---

<sup>2</sup> Fonte: ONU. Disponível em: <https://news.un.org/pt/story/2021/11/1771912>. Acesso em 31 Nov 2021

<sup>3</sup> Fonte: UNWTO. Disponível em: <https://www.unwto.org/sustainable-development/unwto-international-network-of-sustainable-tourism-observatories>. Acesso em 20 Out 2021

de turismo para a descentralização levando em consideração políticas públicas em harmonia com os limites de território respeitando todas as esferas que compõem o País.<sup>4</sup>

De acordo com o Mtur (2018) os observatórios são um instrumento que serve de orientação para o Governo Federal, assim como para governos estaduais, Distrito Federal e municípios, para que se possa ampliar e aprimorar estudos e pesquisas no Turismo. Assim, somado às propostas de iniciativas do Plano Nacional Estratégico de Estatísticas Turísticas, o Ministério do Turismo propôs efetivar e apoiar a estruturação de uma rede de Observatório de Turismo no Brasil.

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

No Tocantins, o Governo Estadual por meio da Agência do Desenvolvimento do Turismo, Cultura e Economia Criativa (ADETUC) implantou o Observatório em 06 de outubro de 2020 por meio de uma videoconferência com representantes do setor público, privado, terceiro setor e comunidade com demonstração de dados do Turismo de 2019 e dados preliminares de impacto da covid-19 nas atividades turísticas.<sup>1</sup>

Portanto, faz-se necessário ter uma perspectiva dos atores público, privado e terceiro setor sobre a importância de ter uma ferramenta do Observatório do Turismo do Tocantins, como instrumento eficaz para posicionar o estado como destino turístico de forma mais competitiva, a nível nacional. É indispensável também, a participação de cada gestor na construção positiva desse cenário, para consolidar o Estado como destino competitivo, assim como medir e monitorar o Turismo no Tocantins, através do auxílio do Observatório para a tomada de decisão do gestores, (ADETUC 2021)

---

<sup>4</sup> Fonte: Mtur. Disponível em: <https://www.gov.br/turismo/pt-br/centrais-de-conteudo-publicacoes/atos-normativos-2/2018/portaria-no-185-de-17-de-dezembro-de-2018>. Acesso em 28 Out 2021

É indiscutível que plataformas de informações têm sido utilizadas para gerenciamento do Turismo; essas plataformas têm sido objeto de pesquisas, e para sua compreensão têm-se o surgimento de novas tecnologias que se apresentam como uma das ferramentas de planejamento do turismo. Nesse sentido, é possível destacar que a pesquisa se apresenta como um ponto chave para o entendimento e desenvolvimento do setor. Desta forma, bancos estatísticos e pesquisas são dispositivos que auxiliam na produção de conhecimento para análise do Turismo e seu desenvolvimento em um território, (MTUR 2020).

De acordo com Beni (2003) apesar do turismo se destacar como ciência humana e social, a esfera econômica é a que possui mais destaque devido aos seus efeitos, por isso o turismo necessita ser estudado de forma mais aprofundada sendo imprescindível uma maior e melhor disponibilização de dados estatísticos.

Para o autor se torna indispensável o Turismo apropriar-se de ferramentas completas e confiáveis a serem analisadas de forma que as lacunas entre os elementos do trade turístico possam ser preenchidas para o funcionamento adequado do Turismo, ou seja, cada vez mais eficiente demonstrado através da análise da estrutura do Turismo que tem por essências o sistema turístico (Sistur) que são múltiplos elementos integrados para alcançar o êxito da cadeia produtiva do Turismo.

O Observatório do Turismo é um desses componentes que dentre uma de suas funções, integra segmentos turísticos por meio da coleta e armazenamento de dados, que contribui significativamente para uma maior efetividade no crescimento das cadeias produtivas e serviços turísticos tanto no aspecto público quanto privado. De forma geral se apresenta como um elo de integração potente, para a coleta de dados específicos e importantes.<sup>5</sup>

No Tocantins, por se tratar do mais novo Estado da Federação Brasileira, até o ano de 2019, ainda não havia implementado o Observatório do Turismo consolidado e eficaz que é um dispositivo de Gestão de Turismo. Os dados estatísticos eram alimentados somente através do registro de empresas do setor que atuam no estado por meio do CADASTUR, que compreende um banco de dados proposto pelo Ministério do Turismo, porém que não retrata a situação verídica do setor, pois muitas empresas não se cadastraram e o sistema não

---

<sup>5</sup> Fonte: Observatório de Turismo da Bahia. Disponível em: <http://www.observatorio.turismo.ba.gov.br/observatorio/#page-content>. Acesso em 15 Set 2021.

registra dados específicos referentes a fluxos de turistas e outras particularidades do setor.

Assim, a dificuldade de obter dados estatísticos sobre o setor no estado e o fornecimento dos mesmos por meio dos atores do trade turístico, demonstram a necessidade de comunicação e integração entre setores público, privado, terceiro setor e comunidade local para o desenvolvimento turístico do Tocantins.

Nesse sentido, surge a importância deste trabalho que por interesse do pesquisador pretende-se obter possíveis respostas aos questionamentos apresentados, a falta de comunicação do sistema turístico em relação aos desafios de implantação do Observatório do Turismo no Tocantins.

A identificação de possíveis lacunas entre os atores envolvidos, bem como o estabelecimento do Observatório, que contribuiria para mitigar possíveis ruídos em todo o trade turístico, e a acentuação de uma comunicação através da consolidação do processo de implantação do Observatório para o seu funcionamento eficaz em relação aos atores envolvidos com o Turismo, surge o principal questionamento relevante: quais os desafios na implantação e manutenção do Observatório do Turismo como ferramenta de planejamento estratégico do Turismo no Tocantins ?

O impacto no Turismo é expressivo quando não se tem um dispositivo que integre os atores da cadeia produtiva na esfera do Turismo, no que se refere ao planejamento público, privado, terceiro setor e comunidade local. É com urgência que se faz necessária a criação de uma plataforma atualizada e consolidada que colete e armazene as informações e de forma confiável para a tomada de decisão dos gestores, pois a falta de dados atualizados dificulta uma visão detalhada e estratégica para o desenvolvimento e funcionamento do Turismo no Estado, de modo que sem esse recurso, o Tocantins apresenta várias dificuldades para se consolidar a nível nacional como um destino turístico competitivo e sustentável.

Diante dos desafios que permeiam todo o trade turístico, faz-se necessária a consolidação do observatório do turismo no Estado, para reduzir ou até eliminar os consequentes impactos negativos causados pela carência de dados estatísticos e pela mínima quantidade de pesquisa detalhada na área do Turismo.

## **2 OBJETIVOS**

## **2.1 Objetivo Geral**

- Analisar os desafios da implantação e manutenção do Observatório do Turismo no Estado do Tocantins

## **2.2 Objetivos Específicos**

- Mostrar a relação entre o Observatório de Turismo e Planejamento Turístico;
- Descrever o processo de implantação do Observatório do Estado do Tocantins;
- Conhecer a percepção do trade turístico na manutenção do Observatório de Turismo.

## **3 REVISÃO DE LITERATURA**

### **3.1 A importância da Pesquisa no Planejamento Turístico**

O Turismo tem-se consolidado de forma Global como um fenômeno, que segundo a perspectiva econômica, é uma das atividades de desenvolvimento que pode gerar emprego em diversas áreas de forma direta e indireta e que segundo a perspectiva científica é um fenômeno que por sua vez procura unir através da comunicação sistêmica os diversos atores do cluster turístico e ecossistema para se ter uma efetividade do equilíbrio sustentável da sociedade (BENI, 2019).

A atual versão do Plano Nacional do Turismo (2018-2022) indica a importância da Pesquisa no Planejamento Turístico, pois abrange diversas áreas pesquisadas para a produção de informações turísticas, assim como a rede de Observatório do Turismo que viabiliza a integração de estudos e estatísticas (MTUR, 2018)

Além disso, a Conta Satélite do Turismo é uma ferramenta das Nações Unidas, que demonstra elementos para a mensuração de impactos econômicos e que traz destaque para estudos específicos de estatísticas aplicadas ao Turismo,



que possibilita a diferentes setores interessados na área o acesso a dados e informações relevantes para apropriação de cada usuário.<sup>6</sup>

Para o planejamento do turismo de forma adequada, ferramentas de pesquisas devem ser exploradas para se obter informações consistentes em relação ao Turismo local, sendo indispensável se apropriar dos dados que surgem como a base de investigação pela observação de determinado fenômeno. É importante considerar também, a perspectiva de uma realidade científica sobre o setor, para que seja possível traçar medidas preventivas e estratégicas para o desenvolvimento do Turismo local.<sup>7</sup>

Nesse caso a pesquisa em turismo se apresenta através de diversas formas contribuindo para o planejamento e desenvolvimento da atividade Turística concordando com Barreto (2004):

A ciência do turismo abrange o estudo de impactos sociais e ambientais, a relação entre o turista e a população residente, a análise da legislação, a criação de modelos matemáticos para o cálculo de fluxos turísticos, pesquisa de opinião de residentes, metodologia de pesquisa aplicada ao planejamento turístico, estudo de modelos de ensino de turismo, planejamento e criação de novos produtos turísticos (novos núcleos, eventos, pacotes, tours), elaboração de como acontece o fenômeno turístico (motivações para viajar, preferências do consumidor, análise do efeito multiplicador, etc.)

Esses fatores acentuam o Planejamento Turístico que é um conjunto de elementos que abrange as esferas federal, estadual e municipal, possuindo facetas capazes de identificar aspectos social, ambiental, cultural e econômico. Assim como, impulsiona o estabelecimento de diretrizes para o desenvolvimento do Turismo potencializando qualidades positivas e diminuindo característica negativa que por meio do documento Plano de Desenvolvimento Turístico que norteia o gestor na tomada de decisão.<sup>8</sup>

---

<sup>6</sup> Fonte: Conta Satélite do Turismo. Disponível em: [https://bdm.unb.br/bitstream/10483/449/1/2006\\_FernandaChioMingNetto.pdf](https://bdm.unb.br/bitstream/10483/449/1/2006_FernandaChioMingNetto.pdf). Disponível em 20 Out 2021. Acesso em 20 Out 2021.

<sup>7</sup> Fonte: Planejamento e Organização do Turismo. Disponível em: <https://www.uniasselvi.com.br/extranet/layout/request/trilha/materiais/livro/livro.php?codigo=13452..> Acesso em 15 Out 2021.

<sup>8</sup> Fonte: Turismo, Política e Planejamento – Estudo do circuito turístico do diamante no vale do jequitinhonha, em Minas Gerais. Disponível em: [https://repositorio.ufmg.br/bitstream/1843/MPBB-7G4J75/1/claudia\\_freitas.pdf](https://repositorio.ufmg.br/bitstream/1843/MPBB-7G4J75/1/claudia_freitas.pdf). Acesso em 13 Set 2021.

Nesse contexto, temos como exemplo o estudo de caso do Plano de turismo municipal de São Paulo (platum), um dos documentos do planejamento turístico que orienta em três anos quais serão as diretrizes, proposta e ações para o turismo na cidade, suas perspectivas e percepções possibilitando o levantamento de dados, índices de competitividades, análise de tendências no Brasil e no mundo, posicionamento turístico da cidade de São Paulo a compensação da demanda e oferta turística, dos quais são indicadores de resultados de estratégias que proporcionam ao destino traçar metas com diagnósticos e prognósticos sendo instrumento para o Planejamento do Turismo:

Para Lohmann e Panosso Netto (2008, p. 129), o planejamento turístico: É um processo que visa, a partir de uma situação dada, a orientar o desenvolvimento turístico de um empreendimento, local, região, município, estado ou país, tendo como meta alcançar objetivos propostos anteriormente ou durante a própria elaboração do planejamento.

Em concordância, o planejamento do Turismo que abrange os parques urbanos da cidade de Curitiba, como outro exemplo, unificado com o planejamento da cidade, proporciona a elevação da qualidade de vida do residente, contribuindo para a melhorias no desenvolvimento da localidade, que permite o funcionamento da atividade turística, explorando suas potencialidades e acentuando a experiência do turista com o destino.<sup>9</sup>

Em um contraponto, o estudo de caso Cancun no México em relação ao Planejamento da cidade demonstra prejuízo com a falta de um planejamento Turístico, o que aponta gravidade para atividade turística, pois é uma cidade que cresce de forma desordenada no que diz respeito a algumas localidades impactando na variável hospitalidade.<sup>10</sup>

Dias (2002), refere-se à hospitalidade como uma série de atitudes humanas, ligadas com a recepção de uma pessoa não residente do seu lugar habitual que envolve aspectos muito além dos laços comerciais predominantes na hotelaria como

---

<sup>9</sup> Fonte: Turismo, Planejamento, Parques Urbanos, Curitiba/PR. Disponível em: <<https://periodicos.unifesp.br>> Acesso em 08 Ago 2021.

<sup>10</sup> Fonte: Turismo, planejamento e hospitalidade: o projeto Cancún, México. Disponível em: [http://bdtd.ibict.br/vufind/Record/ANHE\\_4af324586de39003058d3add7ab720e2](http://bdtd.ibict.br/vufind/Record/ANHE_4af324586de39003058d3add7ab720e2). Acesso em 10 Set 2021

também no âmbito turístico que engloba estruturas sociais e culturais de uma cidade voltadas para acolhimento do chamado não residente.

Conforme Beni (2019) um dos fatores indispensáveis para o desenvolvimento do Turismo, é o planejamento turístico que acentua o potencial do Turismo e que contribui para o ordenamento turístico, integralizando vários setores do trade, em contrapartida está a falta de planejamento do Turismo, que traz prejuízos nos âmbitos socioeconômicos, culturais e ambiental para um destino em sua imagem diminuindo as vantagens do Turismo.

É possível destacar destinos como o Estado de Minas Gerais, que após a implantação de políticas públicas voltadas para o Turismo alcançaram patamares que podem colocar o Destino Turístico em um posicionamento de destaque, no que se refere à competitividade turística.<sup>11</sup>

O instrumento do Planejamento Turístico é uma atividade que interage entre a comunidade local e os demais atores do Turismo que têm objetivos em comum, capazes de regular, ou restringir atividade turística facilitando os serviços ao turista e a comunidade local, conforme Ruschmann (1997). E em concordância vem Beni (2019) e diz, que esse Planejamento Turístico é um estabelecimento de objetivos que propõem continuar algo, que já foi estabelecido por ações que consolidam as políticas públicas para o funcionamento do sistema Turístico.

### **3.2 Sistemas de informações turísticas Internacionais**

Na atualidade, com a ajuda da Internet e da TICs (Tecnologia da Informação Comunicação), bem como com sistemas de Informações turísticas Internacionais, a acentuação de dados, informação, conhecimento e inteligência, são disseminados com expressiva velocidade e conectados em evolução. Não diferente disso, também se propaga a desinformação que contribui negativamente impedindo que o gestor e atores do Turismo tomem decisões assertivas.<sup>12</sup>

---

<sup>11</sup>Fonte: Turismo, Política e Planejamento – Estudo do circuito turístico do diamante no vale do jequitinhonha, em Minas Gerais. Disponível em: [https://repositorio.ufmg.br/bitstream/1843/MPBB-7G4J75/1/claudia\\_freitas.pdf](https://repositorio.ufmg.br/bitstream/1843/MPBB-7G4J75/1/claudia_freitas.pdf) . Acesso em 13 Set 2021.

<sup>12</sup> Fonte: Uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (T.I.C.) na gestão dos destinos turísticos. Disponível em: <https://www.anptur.org.br/anais/anais/files/4/76.pdf>. Acesso em 10 Ago 2021.

Surge então a gestão da informação que tem suas implicações no âmbito da coleta e levantamento de dados que são de extrema importância, para o processamento de informação, o armazenamento, a interpretação dos dados que geram o conhecimento e a inteligência que serve de parâmetro para se estabelecer uma decisão mais assertiva do gestor seja no âmbito Estratégico, tático e Operacional.<sup>13</sup>

Segundo Tarapanoff (2006) apud Oliveira, Miranda, Amaral (2016):

“No contexto da gestão da informação, refere-se a todos os tipos de informação de valor, tanto de origem interna quanto externa à organização. Inclui recursos que se originam na produção de dados, tais como de registros e arquivos, que vêm da gestão de pessoal, pesquisa de mercado, da observação e análise utilizando os princípios da inteligência competitiva, de uma vasta gama de fontes”.

Com o surgimento e avanço da tecnologia da informação e comunicação (TICs) a partir da revolução industrial houveram mudanças significativas em todas as áreas da sociedade, e não muito diferente o Turismo sofreu modificações e novas ferramentas foram criadas para seu planejamento e desenvolvimento.<sup>14</sup> Em concordância com Biz, (2003) as TICs em Turismo se apropriam de sistemas diversos sejam canais de distribuição ou sistemas integrados de comunicação e informações de produtos ou serviços turísticos se tornam ferramentas facilitadoras diminuem as lacunas de algo intangível para tangível.

É possível citar Málaga na Espanha que tem sido objeto do conceito cidade inteligente que tem em sua base a tecnologia, e vem conseguindo financiamento através do projeto Smart City no consumo mais sustentável e consciente de energia, impulsionado pela TICs que auxilia todo o planejamento de uma cidade e também o planejamento turístico<sup>15</sup>.

---

<sup>13</sup> Fonte: Uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (T.I.C.) na gestão dos destinos turísticos. Disponível em: <https://www.anptur.org.br/anais/anais/files/4/76.pdf>. Acesso em 10 Ago 2021.

<sup>14</sup> Fonte: Uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (T.I.C.) na gestão dos destinos turísticos. Disponível em: <https://www.anptur.org.br/anais/anais/files/4/76.pdf>. Acesso em 10 Ago 2021.

<sup>15</sup> Fonte: Cultura. Disponível em: <https://periodicos.uesc.br/index.php/cultur/issue/view/124> Informação obtida no site do Cultur. Acesso em 23 mai 2021

Conforme Neuhofer e Buhalis (2013) às variedades de TICs que se conectam com o viajante em todos os dispositivos utilizados, está potencializando através de novas tecnologia a experiência do turista antes, durante e depois da viagem, completando essa ideia, para Mendonça (2002) as TICs têm a sua importância pois são fundamentais para atividades turísticas, pois auxilia na atração de cada consumidor de um destino aumentando a conexão com o mesmo.

Desse modo com a união do Turismo e TICs surgiram tipos de sistemas de informações de turismos (SIT) que equipam organizações públicas e privadas na Gestão do Turismo para a mensuração de pontos específicos conforme com eficiência e eficácia possibilitando o fornecimento de informações conforme a necessidade do usuário.

### **3.3 O Observatório de Turismo Brasileiro e Tocantinense**

Um fator que pode se destacar nesse contexto como ponto de equilíbrio e um dos principais instrumentos para o ordenamento do turismo, é a implantação do Observatório do turismo e para melhor compreensão dessa afirmação, segundo a OMT, é fundamental o papel dos Observatórios de Turismo para organização da atividade turística em cada continente.

Nesse sentido, a Rede Internacional da OMT (2021) de Observatórios de Turismo Sustentável (INSTO) surge com a finalidade de implementar a sustentabilidade no âmbito do turismo e apoiar a resiliência ao setor, entretanto, conforme OMT a falta de dados confiáveis sobre o destino continua sendo um dos principais desafios que o setor precisa enfrentar. A fim de apoiar as partes interessadas do destino a tomarem ações focadas e coerentes.

O Observatório de Turismo no Brasil, surgiu em 2002 com o lançamento do primeiro projeto de inovação solicitado pela EMBRATUR. Cria-se em 2002 o Observatório de Inovação de Turismo (OIT), pela Fundação Getúlio Vargas do Rio de Janeiro, através do Núcleo de Estudos Avançados em Turismo e Hotelaria, (NEATH), que posteriormente foi integrado ao projeto da Confederação Nacional do Comércio, associado ao Serviço Social do Comércio – SESC e ao Serviço Nacional de Aprendizagem.

Para o estabelecimento do Observatório do Turismo é fundamental a participação e cooperação das entidades públicas, privada e terceiro setor na implantação e continuidade do Observatório de Turismo, conforme Cavalcanti (2006 apud Melo 2009),

“O OIT não trata da disseminação de conhecimento codificado e disponível. Ele é o desdobramento de um processo que congrega a academia, os núcleos de formulação e interpretação de políticas públicas, o mercado do turismo e as organizações de importante projeção social em uma reflexão contínua sobre o turismo como processo, com uma história, um presente e um futuro a serem explorados. Trata-se de um Observatório atento e de reflexão continuada, orientado para a ação transformadora”.

Cabe ressaltar que um dos propósitos do Observatório de Turismo é mitigar conforme OMT (2016) a ausência de dados confiáveis, a desorganização das informações, a dificuldade de interpretar as estatísticas existente, a falta de agrupamentos em uma plataforma acessível integrada e disponível para todo trade do turismo no âmbito global , regional ,nacional , estadual e municipal. No nível de destino continua sendo um dos principais desafios que o setor precisa enfrentar para ter uma real leitura de como o Turismo pode reagir, principalmente no cenário atual de retomada da economia global e de relações sociais pós pandemia.

No Brasil, a quantidade de observatórios de Turismo registrados em 2016, foram 65 Destinos Indutores, entre eles seis foram implantados, dez descontinuados, seis em fase de implantação e quarenta e cinco não implantados<sup>16</sup>. No ano seguinte, em 2017, foi criada a rede de Observatório de Turismo em Curitiba, no evento chamado de Encontro Paranaense dos Observatórios de Turismo. Na ocasião participaram do evento doze Observatórios brasileiros e três internacionais.<sup>17</sup>

Atualmente, com a disponibilidade da PIT (Plataforma Integrada do Turismo) que tem destaque para dois observatórios de turismo que estão integrados em si para a compreensão de informações turísticas por meio dos Observatórios, são estes o estado de Minas Gerais, e o estado de Goiás que em virtude de parcerias tem avançado para a pesquisa de turismo por meio de plataforma. Estes estados

---

<sup>16</sup> Fonte: UNB. Disponível em <https://core.ac.uk/download/pdf/80745868>. Acesso em 23 Mai 2021

<sup>17</sup> Fonte: UNB. Disponível em <https://core.ac.uk/download/pdf/80745868>. Acesso em 23 Mai 2021

se uniram ao Tocantins, também por meio da (PIT).<sup>18</sup> Outros oito estados brasileiros já implantaram o sistema que disponibiliza informações turísticas e de planejamento territorial, tendo em vista que mais quatro já se preparam para a adesão, já que sua utilização é cedida gratuitamente.

Não diferente da realidade mundial e nacional, pela ótica do Turismo em relação a informações turísticas, o Tocantins perde em competitividade a outros destinos do Brasil, mesmo contendo vários elementos estruturados no trade do turismo, de acordo com uma pesquisa feita pela confederação Nacional do Comércio e Bens, Serviço e turismo (CNC, 2021).

Utilizando do parâmetro nos dados do Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (CAGED) no Tocantins em 2019, e levando em consideração a geração de emprego houve um crescimento de 163% em comparação ao ano anterior, considerou o presidente do Conselho Empresarial de Turismo da Fecomércio (CETUR), onde destaca ainda que, se o setor público manter a estruturação, incentivo e fomento do turismo haverá uma maior expansão do crescimento econômico impulsionado pelo turismo.

Para Adetuc (2019):

“O projeto do Observatório do Turismo do Tocantins foi concebido a partir do Plano de Desenvolvimento Integrado do Turismo Sustentável (PDITS), com a perspectiva de apoiar na implementação da Política Estadual de Turismo do Estado, por meio da elaboração e consolidação das estratégias de gestão pública do Turismo Estadual. Em sua fase inicial, a proposta piloto do Observatório do Turismo tem como meta a implantação do Centro Operacional do Observatório de Turismo, inicialmente na Sede da Agência de Desenvolvimento do Turismo, Cultura e Economia Criativa (Adetuc), e futuramente a implantação de três Centros Operacionais do Observatório em três polos turísticos pilotos a serem elencados.”<sup>19</sup>

Para a consolidação do Centro Operacional do Observatório do Turismo, o Estado do Tocantins que em fase de implementação e por meio de contrato através de licitação, que foi ganho pela Empresa Espanhola IBER-GEO Consulting, realizou

---

<sup>18</sup> Fonte: Adetuc. Disponível em <https://www.to.gov.br/noticias/atrativos-turisticos-do-tocantins-ganham-espaco-em-plataforma-integrada-de-turismo/19tvf1h0c8h8> . Acesso em 10 Mai 2021

<sup>19</sup> Fonte: Adetuc. Disponível em <https://www.to.gov.br/noticias/adetuc-recebe-empresa-de-consultoria-licitada-para-a-elaboracao-do-observatorio-do-turismo-do-tocantins/5g2m9qj8sjqu>. Acesso em 15 Mai 2021

um trabalho inédito no Brasil, na área de Observatório de Turismo. Esse trabalho foi realizado , que através de em parcerias com instituições e fez o levantamento inicial de informações na apresentação de dados abertos em plataformas tecnológicas e monitoramento das atividades turísticas no Estado, assim como fornecimento de dados significativos sobre segmentos turísticos possibilitando alimentação do sistema do Observatório de Turismo.

Nesse contexto, a criação do Observatório de Turismo no Tocantins tornou-se Obtendo dessa forma um dispositivo instrumento indispensável, que organiza informações turísticas e proporciona ao setor público, planejamento com o auxílio da gestão da Informação, possibilitando ao Gestor uma base que seguramente pode ser levada em consideração para a tomada de decisão da perspectiva estratégica. E ao setor privado, possibilitou novas oportunidades de negócios, através da sistematização das informações em uma plataforma pública dividida por segmentos e atividades, Adetuc (2021).<sup>20</sup>

#### **4 METODOLOGIA**

Neste trabalho, foram utilizados os tipos de pesquisas exploratória e descritiva através da abordagem qualitativa, pelo fato de proporcionar maior familiaridade com o problema, (Gil 2008), aplicando questionários com perguntas, pela ferramenta do google forms, com atores chaves que tiveram experiências práticas na gestão de Turismo, e nesse caso aplicado ao Observatório.

Por meio de alguns estudos de caso de observatório do Turismo usando como parâmetros para comparação e também relação com os desafios na manutenção do Observatório do turismo do Tocantins para poder se ter uma dimensão da análise da importância do Observatório do Turismo como ferramenta de planejamento Turístico do estudo de caso do Observatório de Turismo do Tocantins. Assim como também a pesquisa descritiva que o mesmo autor (Gil, 2008), enfatiza que tem por uma característica utilizar técnicas para a coleta de dados, para descrever o processo de implantação do Observatório do Estado do

---

<sup>20</sup> Fonte: Adetuc. Disponível em <https://observatorio.turismo.to.gov.br/>. Acesso em 09 Out 2021



Tocantins, como também, mostrar a relação entre o Observatório de Turismo e Planejamento Turístico.

Em um plano de fundo, para saber se estas informações são relevantes para o Observatório, foi utilizado o método de coleta de dados primários, através de questionários feitos com lideranças que representam entidades ligadas ao setor de turismo (ABIH, ABRASEL, CETUR FECOMÉRCIO e Gestor de Turismo do Estado) que possuem conhecimentos técnicos para conhecer a percepção do trade turístico na manutenção do Observatório de Turismo.

Assim como, a utilização da pesquisa descritiva que possibilita detalhar as características do objeto investigado, e o estabelecimento de relações das variáveis apresentadas, por intermédio da técnica de observação, através dos levantamentos dos dados coletados, que através dessas perspectivas buscou-se demonstrar dados coletados e informações para servir de base para o banco de dados do Observatório em que atores do Turismo possam obter contribuição satisfatória na tomada de decisão.

Pois segundo Gil (2008) ressaltam a importância de uma atividade, como exemplo uma relação entre a viagem e a escolha do destino, nesse contexto, essa relação cria expectativas dos viajantes quanto às atividades, e os destinos passam a ser vistos como lugares capazes de oferecer essas atividades e atender às expectativas dos viajantes, que se estendem para residente e visitante de um dia.

Neste aspecto ocorreu questionários com atores chave no processo de implantação do Observatório do Turismo ou que participaram da discussão do tema, foram aplicados questionários via google forms, sequencialmente a análise dos dados e análise do resultado.

Para as análises utilizou-se o método qualitativo em 3 etapas, a primeira etapa buscou-se a aplicação de questionários, a segunda etapa tabulação das resposta por comparações, seguindo para as diferenças, na última etapa a codificação temática das respostas, por fim para os resultados foram classificados os entrevistados em Informantes 1,2,3,4 com intuito de resguardar suas identidades.

O questionário que foi aplicado se encontra no anexo 1 deste projeto e é uma adaptação do questionário usado em (OLIVEIRA, at 2016).

Uma visão que traz aspectos para serem coletados pelo Observatório e demonstra essas informações, que podem servir de base ao banco de dados do

Observatório implantado na cooperação para contribuição na tomada de decisão dos atores auxiliando na interpretação de dados das informações sobre o turismo no Tocantins.

## **5 RESULTADOS E DISCUSSÕES**

### **5.1 O histórico do processo de Implantação do Observatório de Turismo no Tocantins**

O Estado do Tocantins, com uma área de 277.620,194 km<sup>2</sup> e população estimada de 1.607.627 habitantes, situa-se na Região Norte do País e faz parte da Amazônia Legal. Sua capital Palmas localiza-se na região central do estado e tem uma população de 313.349 habitantes conforme IBGE, 2021 que foi escolhida para implantação do Observatório de turismo do Tocantins e distante 850 km da capital federal.

A concepção do Observatório de Turismo do Tocantins (OTTO) se originou em dezembro de 2008. Quando foi apresentada a Carta Consulta e defesa do Programa na Comissão de Financiamento Externo do Ministério do Planejamento - COFIEX (Igor Avelino e Maria Antônia Valadares) por meio do Plano Plurianual (2006 - 2019) que está previsto no artigo 165 da Constituição Federal de 1988 e no artigo 80 da Constituição Estadual do Tocantins.

Posteriormente no Ano de 2010, representantes do Estado do Tocantins compareceram ao Ministério de Planejamento, Orçamento e Gestão para o acompanhamento de créditos estrangeiros para o Estado assim como financiamento para o Prodetur/TO – Programa Nacional de Desenvolvimento do Turismo Sustentável no Tocantins. Nesse contexto, amparado pela Lei 2.456 de 30 de junho de 2011, uma Lei Específica que autoriza o Chefe do Poder Executivo a contratar operação de crédito externa, período que a COFIEX emite o documento de aprovação do Programa, foi renovado em 2012. Assim como o Decreto 4.945 de 28 de novembro de 2013, que marcou a criação da estrutura da UGP - Unidade Gestora do Programa.

No Ano de 2013 iniciam-se os primeiros estudos do Plano de Desenvolvimento Integrado do Turismo Sustentável (PDITS) que é o instrumento

base para o desenvolvimento dos polos turísticos do Tocantins, realizado através do Ministério do Turismo, por meio do Programa de Desenvolvimento do Turismo (Prodetur) com aporte financeiro do Banco de Desenvolvimento da América Latina (CAF).

Em 2014 houve uma nova defesa do programa Prodetur/TO (Nilmar Ruiz e Maria Antônia Valadares – atual coordenadora do Observatório de Turismo). Em agosto representantes do Banco de Desenvolvimento da América Latina – CAF e do Governo do Tocantins assinaram a Ata da Missão CAF que é a encarregada de avaliar o Programa de Desenvolvimento do Turismo Sustentável do Tocantins – Prodetur. Sendo aprovado um aporte de recursos para o Tocantins aos polos de Turismo para Palmas, Jalapão e Cantão com o intuito de aumentar a competitividade do Destino no mercado regional, nacional e internacional.

No ano de 2015, a Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia, Turismo e Cultura (SEDEN) foi escolhida para implantação do Observatório do Turismo, aprovado pela Lei Estadual nº 3.051, de 21 de dezembro de 2015, prevista no PPA do Governo do Estado do Tocantins (2006-2019).

Cabe destacar que a implantação do Observatório de Turismo do Tocantins (OTTO), se confunde com a criação Agência do Desenvolvimento do Turismo, Cultura e Economia Criativa – ADETUC criada pela Lei nº 3.421, de 8 de março de 2019. O Observatório foi implantado em 06 de outubro de 2020 em uma videoconferência com representantes do setor público, privado, terceiro setor e comunidade com demonstração de dados do Turismo de 2019 e dados preliminares de impacto da covid-19 nas atividades turísticas.

As Informações Coletadas pelo Observatório podem servir de base ao banco de dados do Observatório implantado na cooperação para contribuição na tomada de decisão dos atores auxiliando na sistematização e interpretação de dados das informações sobre o turismo no Tocantins. A estrutura organizacional do Observatório do Tocantins no processo de implantação do Observatório foi composta pelos os componentes o informante 4 relatou: o coordenador, que é o superintendente, e a equipe responsável pela estrutura organizacional, 3 *pessoas na gerência de pesquisa e informações da ADETUC.*

## **5.2 Análise da Pesquisa**

A princípio, buscou-se mostrar a relação do Observatório de Turismo do Tocantins com o Planejamento Turístico, sendo entrevistados gestores de Turismo do setor Público e Privado (ABIH, ABRASEL, CETUR FECOMÉRCIO e Gestor de Turismo do Estado), assim como atores-chaves do trade turístico e suas percepções sobre o Observatório do Turismo e suas implicações, e o avanço das informações turísticas no Estado.

Todos os entrevistados afirmaram que o Observatório de Turismo é uma ferramenta de pesquisa que organiza as informações, monitora, acompanha, avalia as atividades utilizadas pelo Estado, através de mensuração de dados da atividade turística, desenvolvida em uma determinada região ou localidade.

Em concordância com Oliveira, et al. (2016): *“O Observatório de Turismo é um instrumento que está relacionado com o Planejamento Turístico que permite a mensuração das informações da atividade Turística e auxilia o Gestor de Turismo na tomada de decisão”*, conforme demonstram os trechos das entrevistas a seguir:

Uma ferramenta para que se possa monitorar, e acompanhar o movimento da atividade turística de uma determinada região (Informante 1). Na minha opinião, trata-se de um organismo que avalia os diversos movimentos do trade turístico (Informante 2). O Observatório de Turismo é uma ferramenta de pesquisa que reúne informações sobre a atividade turística de uma determinada região (Informante 3), que traz uma reflexão, de que forma deve ser conduzido a gestão do Turismo através da ferramenta: “o Observatório deve ser administrado com muita responsabilidade, pois é base de informação para tomada de decisão, tanto do poder público como do privado” Sendo fonte de informações que sirva de suporte para o planejamento das atividades (Informante 4).

De forma geral os entrevistados obtiveram o entendimento do que é um Observatório de Turismo e seu papel na gestão do Turismo, que tem uma relação direta com o planejamento do Turismo que fornece informações aos usuários dos setores envolvidos no Turismo, agência de turismo, hotel, restaurante etc, de acordo com (DINIS; CORREIA; MILHEIRO, 2011).

Em relação à importância de se criar o Observatório de Turismo do Tocantins, todos os entrevistados destacaram que o Observatório tem um papel fundamental para o desenvolvimento do Turismo no Estado que possui um potencial de crescimento da atividade Turística. Uma ferramenta de coleta de

dados e produção de informações estratégicas norteando a consolidação de destinos e segmentos dos setores da atividade Turística, de acordo com o relato dos Informantes, sobre importância da criação do Observatório:

Teremos dados mais concretos para nos orientar e ter estratégias de ação (Informante 1). Acredito que a importância em criar o Observatório do Turismo é fundamental para acompanhar os diversos segmentos envolvidos na área, visando a evolução do segmento através da busca de dados que consolidam novos projetos (Informante 2. Fundamental importância, pois a região do Tocantins tem destinos turísticos que estão em fase de consolidação e as informações são necessárias para definição de investimento e divulgação (Informante 3). Ter em uma mesma base de dados as informações de várias fontes para subsidiar o planejamento das ações de turismo e o estado não contava com uma fonte de dados consolidados. (informante 4)

Outro fator de destaque é que o Observatório possui um alto nível de confiabilidade das informações apresentadas, extraídos os seus dados de diversas fontes para ações estratégicas no âmbito público e privado, que possibilitam a consolidação e ampliação de projetos existentes e auxiliar a captação de recursos de novos projetos, ou seja, auxilia gestores dos setores de Turismo, através de informações qualificadas, proporcionando inovação no mercado de forma competitiva, segundo (MENDES; GUERREIRO, 2016).

Em um contraponto o informante 2, gestor privado estabelece uma reflexão sobre outras entidades do Turismo no Tocantins ressaltando:

Hoje vemos um elevado número de associações e conselhos ligados ao setor de turismo, reunindo os mais variados segmentos, com as mais diversas visões sobre a área e nessa complexidade de participantes e envolvidos, me parece reduzida a evolução de situações práticas.

Quanto a percepção do trade turístico no envolvimento e funcionamento da manutenção do Observatório do Turismo, buscou-se indagar os entrevistados de como a ferramenta poderia auxiliá-los na tomada de decisão em seu setor, só então ter a constatação da colaboração, envolvimento no funcionamento do Observatório e de como posicionar o Tocantins em evidência nacional.

Todos os informantes tiveram respostas favoráveis no sentido que o Observatório pode auxiliar e orientar nas tomadas de decisões estratégicas de negócios através das informações fornecidas pelo Observatório conforme relatos a seguir:

Orientar na sua estratégia de negócio (informante 1). O Turismo é uma fonte inesgotável de aprimoramento. Quanto mais informações tivermos sobre nossos hóspedes e turistas que visitam nosso estado, mais saberemos como agir e estabelecer planos de marketing e até, alterações operacionais que agreguem com a expectativa de quem nos visita (Informante 2). Apresentando informações reais do fluxo de turistas aos diferentes destinos do Tocantins assim como os potenciais destinos em formação (Informante 3). Sendo fonte de informações que sirva de suporte para o planejamento das atividades (Informante 4).

Nesse aspecto, constatou-se que o Observatório do Turismo, através da percepção do trade tem um potencial e capacidade de integração eficaz e eficiente das consolidações de informações confiáveis da atividade turística em cada setor da cadeia produtiva do Turismo com a capacidade de organização do planejamento estratégico tanto do setor privado como do público.

No entanto, no que diz respeito ao envolvimento do trade com o funcionamento do Observatório os entrevistados relataram:

O Conselho Empresarial de Turismo ainda participa de forma tímida na contribuição para o observatório, pois se encontra em fase de formação, tendo participando apenas no apoio com equipamentos de coleta de dados (Informante 1). O setor de hospedagem pode estar envolvido através do mapeamento de seus hóspedes, conhecendo a origem e destino, motivação da viagem ou da estadia, levantando dados de suma importância para o trade (Informante 2).

Na visão do trade turístico existem vantagens e formas que o Observatório do Turismo, pode colaborar com seus setores, quanto essa indagação os informantes demonstraram sua percepção:

Apresentando informações reais do fluxo de turistas aos diferentes destinos do Tocantins assim como os potenciais destinos em formação (Informante 1). Creio que o observatório do turismo pode aglutinar várias informações, identificando perfil do turista, pacotes e

trajetos mais utilizados, abrindo espaço para novos destinos e empreendimentos, que visam melhorar ainda mais o que já existe (Informante 2). Nós oferecemos dados sobre nossas atividades.

Foi constatado que o Observatório tem o poder de expansão da atividade turística em cada área, demonstrando informações específicas por segmentação e ampliação do mercado turístico na região através de novos projetos de empreendimento e o surgimento de novos destinos.

Em relação ao posicionamento e consolidação do destino do Tocantins no cenário nacional e de que forma o observatório poderia contribuir e se evidencia no Brasil, os entrevistados responderam:

Tendo integração constante com os diversos agentes do trade, públicos e privados, participando dos conselhos e fóruns, estaduais e municipais (Informante 1). Sempre que tivermos dados consistentes e concretos, poderemos divulgar resultados, atraindo mais e mais turistas e empreendedores que buscam se instalar na região (informante 2). Com informações precisas e atualizadas (Informante 4).

Um destaque de extrema importância é a visão do informante 1, gestor de turismo privado, que a integração de todos os setores do turismo é fundamental para que a imagem do Estado do Tocantins como Destino turístico possa se consolidar no cenário nacional competindo com outros destinos e atraindo empreendimentos para que haja um crescimento e desenvolvimento da atividade turística qualificando o Estado.

No que se refere a se receberam capacitação para a manutenção dos dados que serão alimentados pelos setores do Turismo, como seria a integração da alimentação de dados, apenas o Informante 1 conhecia esse processo relatando:

Recebemos a apresentação do portal para conhecimento do trabalho em desenvolvimento pela Agência de Turismo do estado. Através da formação de pesquisadores da área e com a criação de uma rotina constante de coleta de dados (Informante 1).

Os informantes 2 e 3 desconhecem o portal do Observatório com fornecimento de informações, e que também não tem a ciência de qual sistema utilizaram para a alimentação de dados de seus setores, por esse motivo não tem seus dados organizados para o compartilhamento com o Observatório do Turismo.

Nesse sentido, pode constatar-se que há lacunas na comunicação do Observatório do Turismo com alguns atores do trade, isso demonstra que há uma possível falta de dados nas áreas de determinada atividade Turística, que não permite obter informações desses setores, assim como pode ocorrer informações desatualizadas do Observatório.

Verificou-se que há uma relação entre as principais dificuldades na coleta de dados e alimentação dessas informações no sistema do Observatório para os seus setores do Turismo, evidenciado pelos entrevistados que ressaltam:

Falta de mão de obra qualificada para executar a inclusão das informações. Falta de um plano estratégico de desenvolvimento do Turismo, falta de equipamentos e efetivo para execução da coleta (Informante 1). Cada hóspede que chega ao meu estabelecimento, preenche uma FRNH com seus dados pessoais e da viagem. As informações já estão todas coletadas. Creio que todos os hotéis e pousadas de Palmas e região mantêm essa prática, ou seja, as informações já estão sendo por exigência legal (informante 2).

Com relação às principais dificuldades da implantação e manutenção do Observatório de Turismo do Tocantins, foi identificado com os entrevistados, que tanto para os atores do trade para alimentação das informações no sistema do Observatório, quanto para os setores envolvidos no planejamento do Turismo, os informantes relataram: falta de mão de Obra qualificada e a falta de estratégias para a coleta de dados. Isso pode evidenciar uma desorganização do planejamento na coleta de dados e falta de parcerias entre as instituições ligadas ao Turismo.

Outros fatores que trazem essas dificuldades relatadas pelos entrevistados são: *a falta de equipe técnica qualificada; poucos recursos financeiros e humanos para realizar pesquisa e poucas instituições vinculadas ao Observatório sendo apenas IFTO, UFT e FECOMERCIO, . Assim como os desafios para a manutenção do Observatório: Fornecer informações sobre as diferentes atividades, fazer o trade compreender que as informações fornecidas não são para fins de fiscalização, que*



*se trata do papel dos atores na construção das informações de Turismo no Estado do Tocantins.*

Constatou-se os desafios da manutenção do Observatório do Turismo no Estado do Tocantins: a falta de capital humano; falta de mão de obra qualificada para a coleta; o tratamento das informações e interpretação das informações na alimentação do sistema do Observatório. Poucas instituições vinculadas ao Observatório, pois foi identificada apenas três. Poucos recursos aplicados em pesquisa; Falta de fornecimentos de Informações de setores importantes da cadeia produtiva do Turismo.

Diante dos dados das entrevistas, constatou-se que o Estado do Tocantins apesar de um longo processo para implantação do Observatório do Tocantins, tem avançado com o tema do Turismo, pois o Observatório se apresenta como um instrumento de Planejamento eficaz, e para se tornar mais eficiente e posicionar o Tocantins como um destino consolidado no cenário nacional.

É fundamental parcerias entre as instituições de Turismo no Estado para pesquisa, a ampliação de parcerias com IFTO, UFT e FECOMÉRCIO, como visitas técnicas junto a equipe do Observatório, estágios, capacitações, ações em eventos para aplicações de pesquisas feitas com voluntários dessas instituições.

Com o trade uma maior articulação, como organização de eventos, apresentando Observatório de Turismo para os que não conhecem, apresentação das as informações que tem sido produzida pelo Observatório e o que essas informações têm fomentado o Turismo no Estado.

Quanto a atualização das informações e periodicidades o Informante 4, ressaltou:

A atualização acontece todos os meses para algumas informações que a própria ADETUC produz. Mas tem informações que dependem de outros órgãos como o IBGE que o prazo é determinado pelo órgão. Quem faz a periodicidade da divulgação é a ADETUC. Existe informações que são mensais e outras semestrais e anuais (Informante 4)

Quando indagado se existe um roteiro fixo de informações que deva ser coletado de acordo com cada setor e quais são as informações, o Informante 4 destacou que:

Não há um roteiro fixo, pois, os dados secundários que coletamos são: Infraero, Novo Caged, IPEA, dados.br, Cadastur e cada um deles tem o seu cronograma de liberação das informações, a ABIH passa os dados da taxa de lotação de Palmas, mas não é rotina, solicitamos sempre que estamos fazendo os boletins semestrais. Os dados que são coletados estão disponíveis no site do observatório.

O Observatório de Turismo do Tocantins tem sido um grande avanço para ampliação do Turismo no Estado no decorrer da sua consolidação como uma ferramenta eficiente e eficaz no planejamento do turismo tem encontrado desafios e dificuldades, desde sua concepção, implantação e manutenção.

## **6 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Nessa pesquisa, procurou-se discorrer sobre Observatório de Turismo como ferramenta de Planejamento, através da perspectiva dos gestores Público e privado, bem como a sua importância no desenvolvimento do Turismo no Estado do Tocantins.

O presente estudo, verificou que o processo de implantação do Observatório de Turismo do Tocantins foi longo cerca de (13 anos) até a sua implantação com poucos recursos direcionados a pesquisas e em várias etapas descritas em seu histórico de implantação passando por sua concepção, criação e implantação.

Outro aspecto investigado foi a relação entre o Observatório de Turismo e o Planejamento Turístico, que as duas ferramentas são totalmente integradas, como foi relatado pelos entrevistados, e são fundamentais para o crescimento e desenvolvimento do Turismo no Tocantins, através de coleta dados, agrupando informações turísticas, tratando e armazenando no Observatório para o planejamento do Turismo.

Notou-se que a gestão do Turismo privado do Tocantins tem a compreensão da importância do Observatório de Turismo para a organização das informações turísticas em seu setor, porém alguns atores desconheciam o funcionamento do Observatório, e que não forneciam essas informações para o Observatório de Turismo, pelo fato de não ter mão de obra qualificada para coleta dessas informações e repassá-las.

Identificou-se que a gestão de Turismo público tem poucos recursos para alocar em pesquisas nas coletas de dados e informações dos setores ligados ao Turismo, apenas algumas instituições do Turismo estão vinculadas ao Observatório e que apenas alguns atores do Trade turístico do Estado do Tocantins fornecem informações para o sistema do Observatório, isso pode evidenciar possíveis prejuízos para o Turismo, como a atração de futuros investidores, assim como a manutenção do Observatório e como consequência ocorrer uma restrição no avanço do crescimento e desenvolvimento do Turismo no Estado.

Nesse sentido, buscou-se analisar os desafios da manutenção do Observatório do Turismo no Estado do Tocantins. Através da visão dos gestores público e privado, quais as suas percepções do Observatório de Turismo de que forma pode posicionar o Destino do Tocantins no cenário nacional, se apresentando como um destino competitivo no Brasil para atrair mais investidores para o crescimento e desenvolvimento do Estado.

Assim concluímos, que somente a integração entre os atores públicos, privados, terceiro setor e comunidade local, pode auxiliar na manutenção do Observatório de Turismo no Tocantins, consolidando-o como uma ferramenta eficiente no planejamento do Turismo, e na continuidade da produção de informações turísticas confiáveis, assim como o incentivo à pesquisa do Turismo no Estado, a fim de direcionar assertivamente os gestores de cada setor na tomada de decisão.

Dentre as principais dificuldades da pesquisa foram a pandemia que restringiu as etapas da pesquisa, a não aderência de alguns atores do trade turístico em responder os questionários a dificuldade de obter informações sobre o Observatório.

Ao final das conclusões do estudo, são recomendados alguns estudos para que se dê uma melhor continuidade à pesquisa, como:

- A percepção dos gestores acadêmicos (Universidades, cursos de Turismo)
- A percepção dos representantes da comunidade local (Associação dos Feirantes da 304 Sul) , Associação dos Feirantes da Feira do Bosque de Palmas (AFFEB).

- A percepção dos gestores privados de Turismo ( Abav , Convention Bureau , SENAC e SEBRAE.
- Percepção dos usuários do observatório de turismo (turistas e pesquisadores).

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Adetuc, 2019 Representante da IBER-GEO visita Adetuc para tratar sobre o Observatório do Turismo do Tocantins. Adetuc, Tocantins, Wladimir Machado 22 Fev 2019. Disponível em: <https://adetuc.to.gov.br/noticia/2019/2/22/represente-da-iber-geo-vista-adetuc-para-tratar-sobre-o-observatorio-do-turismo-do-tocantins/>

Adetuc, 2021 Início de treinamento para uso de sistema de dados turísticos consolida parceria entre Tocantins e Minas Gerais Disponível em: <https://adetuc.to.gov.br/noticia/2021/3/29/inicio-de-treinamento-para-uso-de-sistema-de-dados-turisticos-consolida-parceria-entre-tocantins-e-minas-gerais/> Acesso em 10 maio 2021

Adetuc, 2021 O Observatório do Turismo do Estado do Tocantins tem o objetivo de facilitar o planejamento e gestão pública e privada da atividade turística. Disponível em <https://observatorio.turismo.to.gov.br/> Acesso em 20 Abril 2021

Celtur, 2021 Revista de Cultura e Turismo Indicadores para monitoramento e Gestão de Destinos Turísticos Inteligentes Disponível em: <https://periodicos.uesc.br/index.php/cultur/issue/view/124> Acesso em 23 Mai 2021

BENI, Mário Carlos. Análise estrutural do turismo Disponível em: [https://www.google.com.br/books/edition/An%C3%A1lise\\_estrutural\\_do\\_turismo/f9GCDwAAQBAJ?hl=pt-](https://www.google.com.br/books/edition/An%C3%A1lise_estrutural_do_turismo/f9GCDwAAQBAJ?hl=pt-)

BR&gbpv=1&dq=inauthor:%22M%C3%A1rio+Carlos+Beni%22&printsec=frontcover  
Acesso em 08 Out 2021

Bregolin, Michel, 1979 Inteligência território em turismo: aplicação do sistema de capitais para análise de observatórios de turismo da Europa e da América latina / Michel bregolin.- 2018

BARRETTO, Margarita N.- Manual de iniciação ao estudo do turismo. 11.ed. Campinas, SP : Papirus, 2004.

Biz, Andrade - Uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (T.I.C.) na gestão dos destinos turísticos. IV Seminário da Associação Brasileira de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo UAM– 27 a 28 de agosto de 2007

Chio, Fernanda Ming Netto. Conta Satélite do Turismo (CST): instrumento metodológico para o desenvolvimento do Turismo. Brasília, 2006. Disponível em : <[https://bdm.unb.br/bitstream/10483/449/1/2006\\_FernandaChioMingNetto.pdf](https://bdm.unb.br/bitstream/10483/449/1/2006_FernandaChioMingNetto.pdf)>. Acesso em: 13 Nov 2021.

Correia, E.; Dinis, G.; Milheiro, E. Strategic Tools for Decision Support: The Regional Tourism Observatory of Alentejo. 2011. Disponível em : <[https://scholar.google.pt/citations?view\\_op=list\\_works&hl=pt-PT&hl=pt-PT&user=VDGoj3wAAAAJ](https://scholar.google.pt/citations?view_op=list_works&hl=pt-PT&hl=pt-PT&user=VDGoj3wAAAAJ)>. Acesso em: 10 Nov 2021

Freitas, C. L. Turismo, Política e Planejamento - Estudo do Circuito Turístico do Diamante no Vale do Jequitinhonha, em Minas Gerais. 2008. Tese ( Doutorado em Geografia)-Universidade Federal de Minas Gerais, Bela Horizonte, 2008. Disponível em :< [https://repositorio.ufmg.br/bitstream/1843/MPBB-7G4J75/1/claudia\\_freitas.pdf](https://repositorio.ufmg.br/bitstream/1843/MPBB-7G4J75/1/claudia_freitas.pdf)>. Acesso em: 10 Nov 2021

GIL, A. C. Métodos e técnicas de pesquisa social. 5.ed. São Paulo: Atlas, 1999.

Gonzalez, Priscilla. Turismo, planejamento e hospitalidade: o projeto Cancún, México. 2010. 109 f. Dissertação (Mestrado em Planejamento e Gestão Estratégica em Hospitalidade) - Universidade Anhembi Morumbi, São Paulo, 2010. Disponível

em:<[http://bdtd.ibict.br/vufind/Record/ANHE\\_4af324586de39003058d3add7ab720e2](http://bdtd.ibict.br/vufind/Record/ANHE_4af324586de39003058d3add7ab720e2)>. Acesso 10 Set 2021.

Leite, F.C.L.; Henz, A.P. Parques Urbanos de Curitiba (PR): Espacialidade, Planejamento e Turismo. Revista Brasileira de Ecoturismo, São Paulo, v.10, n.4, nov 2017/jan 2018, pp. 767-788. Disponível em:

<<https://periodicos.unifesp.br>>. Acesso em: 08 Ago 2021.

Melo, Ana Cristina Viana de Formulação de Um Modelo de Observatório para o Turismo Cinematográfico em Brasília / Ana Cristina Viana de Melo. – Brasília, 2009.

Mtur. Turismo tem faturamento recorde de R\$ 136,7 bilhões em 2019. Gov, Brasil, 02 Out 2019. Disponível em :<<https://www.gov.br/pt-br/noticias/viagens-e-turismo/2019/10/turismo-tem-faturamento-recorde-de-r-136-7-bilhoes-em-2019#:~:text=O%20setor%20do%20Turismo%20no,registrado%20nos%20%C3%BAItimos%20quatro%20anos>>. Acesso em: 03 Jun 2020.

Mtur. Índice de atividades turísticas volta a crescer e registra alta de 0,7% em janeiro. Gov, Brasil, 09 Mar 2021. Disponível em: <<https://www.gov.br/turismo/pt-br/assuntos/noticias/indice-de-atividades-turisticas-volta-a-crescer-e-registra-alta-de-0-7-em-janeiro>>. Acesso em: 14 Mar 2021

Mtur. Portaria mtur nº 185, de 17 de dezembro de 2018. Brasil, 28 Out 2021. Disponível em: <<https://www.gov.br/turismo/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/atos-normativos-2/2018/portaria-no-185-de-17-de-dezembro-de-2018>>. Acesso em: 28 Jun 2021

Mtur. A Estratégia Nacional de Inovação em Turismo - ENIT 2021-2024. 30 Out 2021. Disponível em: < <https://www.gov.br/participamaisbrasil/enit>>. Acesso em 20 Set 2021.

Müller, Renato Planejamento e organização do turismo / Renato Müller e Rodrigo Borsatto Sommer da Silva. Indaial : Uniasselvi, 2011. 212 p. : il.

Oliveira; R. A. de, Miranda; I. P. de, Amaral; J. P. S. (2016). Gestão da Informação: O Papel dos Observatórios e Turismo Brasileiros para a Tomada de Decisão do

Setor Público. *Marketing & Tourism Review*, 1(2).  
<https://doi.org/10.29149/mtr.v1i2.3837>. Acesso em: 09 Mai 2021

ONU, Brasil, 09 Mar 2021 Turismo internacional despenca 70%, aponta ONU.  
<https://brasil.un.org/pt-br/98463-turismo-internacional-despenca-70-aponta-onu>.  
Acesso em: 09 Mai 2021

ONU, Brasil, 30 Nov 2021 Turismo perde US\$ 2 trilhões em 2021 por causa da pandemia, aponta ONU. <https://news.un.org/pt/story/2021/11/1771912> Acesso em 30 Nov 2021

Panrotas. Tocantins terá Observatório do Turismo Estadual. São Paulo, 20 Out 2020. Disponível em: [https://www.panrotas.com.br/mercado/economia-e-politica/2020/10/tocantins-tera-observatorio-do-turismo-estadual\\_177109.html](https://www.panrotas.com.br/mercado/economia-e-politica/2020/10/tocantins-tera-observatorio-do-turismo-estadual_177109.html).  
Acesso em: 08 Abr 2021

Pereira, L: Sandra, M. Benefícios da utilização da realidade virtual no Turismo. V COLÓQUIO INTERPROGRAMAS SECOMUNICA 2020 Anais... Brasília, 2020. Disponível em: <<https://portalrevistas.ucb.br/index.php/AIS/article/view/12642/7255>>. Acesso em : 14/03/2021.

Plentz, Renata. O papel da hospitalidade na busca de um outro Turismo Disponível em <<https://www.uces.br/site/midia/arquivos/gt8-o-papel.pdf>> . Acesso em : 10/05/2021.

Portal e eventos Rede de Observatórios de Turismo é criada em Encontro Paranaense .desponivel em < <https://www.revistaeventos.com.br/blog/Turismo-e-Eventos/Rede-de-Observatorios-de-Turismo-e-criada-em-Encontro-Paranaense/41402>> . acesso em 10 de maio 2021

UNB, THEORGA, Andréa Brito. Os observatórios de turismo no Brasil. 2016. 138 f., il. Dissertação (Mestrado Profissional em Turismo)—Universidade de Brasília, Brasília, 2016. Disponível em <https://core.ac.uk/download/pdf/80745868>. Acesso em: 23 Mai 2021

Unwto. Insto Wold Toursm Oganization International Network of Sustainable Tourism Observatories. Unwto, Espanha, Nov 2016. Disponível em: <<http://insto.unwto.org/about/>>. Acesso em: 04 Jun 2020.

Unwto. Turismo Internacional cresceu 4% no primeiro semestre de 2019, relata a Organização Mundial do Turismo. Unwto, Espanha, Set 2019. Disponível em: <<https://www.unwto.org/global/press-release/2019-09-09/international-tourism-4-first-half-2019-world-tourism-organization-reports>> Acesso em: 10 Mar 2020.

Unwto. Glossário de Termos de Turismo. Unwto, Espanha <https://www.unwto.org/glossary-tourism-terms>

## APÊNDICES

### **Apêndice A: Questionário ao Gestor do Turismo no Tocantins**

1. Qual a importância de criar o Observatório do Turismo ?
2. Por que houve a necessidade de criação do Observatório ?
3. Quais as principais dificuldades na implantação do Observatório ?
4. Quais as principais dificuldades na manutenção do observatório ?
5. Há parcerias com instituições ? Quais ?
6. Ele está vinculado a instituições de turismo ?
7. Qual o papel do trade turístico na manutenção do Observatório ?
8. Quais são os desafios dessa manutenção juntamente com trade turístico ?
9. Em relação a equipe , quantas pessoas fazem parte ?
10. Como se deu o processo de implantação do Observatório de Turismo do Tocantins ?



11. Qual é a estrutura organizacional e a equipe responsável pelo observatório ?
12. Quem coordena o Observatório ?
13. Como está sendo feita / ou será feita a divulgação das informações geridas para o observatório ?
14. Como o observatório pode contribuir para posicionar o Tocantins em evidência nacional ?
15. Como o Observatório pode auxiliar o gestor na tomada de decisão ?
16. De que forma o Observatório pode contribuir na gestão do turismo ?
17. Como é realizada a atualização das informações ? ( quem faz a periodicidade).
18. Como serão as emissões dos boletins do observatório ?
19. Existe um roteiro fixo de informações que deva ser coletado de acordo com cada setor ? ( sim) o que / quais são as informações de cada área.

### **Apêndice B: Questionário ao Trade Turístico**

1. Na sua opinião o que é Observatório de Turismo ?
2. Qual a importância de criar o Observatório de Turismo para o seu setor ?
3. De que forma o setor que você faz parte está envolvido com o funcionamento do observatório ?
4. Como o observatório de turismo pode colaborar com seu setor?
5. Na sua opinião, como o observatório pode contribuir para posicionar o Tocantins em evidência nacional ?
6. Na sua opinião, como o Observatório pode auxiliar o gestor no seu empreendimento?

7. Vocês receberam capacitação sobre a manutenção dos dados que serão alimentados pelo setor na plataforma do observatório do turismo?
8. De que forma o setor ( de acordo ) irá fazer essa alimentação desses dados, como vocês estão se organizando para isso ?
9. Quais são as principais dificuldades do setor para alimentar o sistema ?
10. Na sua opinião, Quais são as principais dificuldades na coleta das informações do seu setor para alimentar o Observatório de Turismo ?