

Conecta Turismo: Inovação para qualificação da gestão

Mariana Carvalho Rodrigues¹

Roberta Ponzo Vaccari²

Letícia Tabachi Silva³

Palavras-chave: Indicadores. Inovação. Monitoramento. Turismo.

1. Introdução

Este resumo executivo descreve sobre o Projeto Conecta Turismo ES: Modernização e Atualização do Observatório do Turismo do ES (Projeto Conecta Turismo), desenvolvido pelo Observatório do Turismo da Secretaria de Estado do Turismo do Espírito Santo (SETUR-ES), que visa gerar dados e indicadores, realizar estudos, pesquisas, análises segmentadas e de conjuntura, criar índices de desenvolvimento, fazer avaliação e monitoramento, além de disseminar conteúdos e informações sobre a evolução da atividade turística no estado.

O Projeto Conecta Turismo foi concebido com o objetivo de modernizar e aprimorar o Observatório do Turismo do Espírito Santo, por meio da atualização e ampliação de seus indicadores. A limitação do conjunto de informações previamente disponíveis comprometia a capacidade de fornecer subsídios adequados para a tomada de decisões estratégicas por parte do poder público e da iniciativa privada.

O Projeto coleta, automatiza, analisa e disponibiliza, por meio de um painel digital, diversos indicadores de turismo, incluindo:

- Atividades Características de Turismo (ACT's): indicadores de ocupação, emprego, volume e receita do setor, conforme o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE);

¹ Turismóloga. Especialista em Inovação do Turismo e em Gestão de Projetos. Pesquisadora do Projeto Conecta Turismo ES. <http://lattes.cnpq.br/0688263699070507>. mariarodrigues.vix@gmail.com.

² Turismóloga. Publicitária. Especialista em Marketing Estratégico. Coordenadora Técnica do Projeto Conecta Turismo ES. <http://lattes.cnpq.br/2190726840448968>. robertavaccari@hotmail.com

³ Arquiteta e Urbanista. Doutora em Planejamento Urbano e Regional. Especialista em Políticas Públicas e Gestão Governamental do Governo do ES. Coordenadora Geral do Projeto Conecta Turismo ES. <https://lattes.cnpq.br/5796262863801032>. letabachi@gmail.com.

- Índice de Desenvolvimento Turístico dos Municípios (IDTM): com indicadores nos eixos Social, Ambiental, Infraestrutura e Gestão;
- Indicadores de fluxo de passageiros e visitantes, com base em dados secundários de fontes públicas e privadas;
- Indicadores de engajamento e monitoramento do turismo, com análise da presença turística nas mídias sociais;
- Levantamento sobre serviços e atrativos turístico extraídos do *Google Places*.

No âmbito do Governo do Estado do Espírito Santo, o Projeto Conecta Turismo é considerado inovador e faz parte da Carteira de Projetos Estratégicos, recebendo acompanhamento sistemático pelo Escritório de Projetos do Governo Estadual. A inovação do Projeto Conecta Turismo baseia-se na incrementação de novos indicadores por meio de novas tecnologias e de inteligência artificial para coleta, extração, uso e análise dos dados, bem como, por toda metodologia desenvolvida e aplicada que será de domínio do Observatório do Turismo da SETUR-ES.

Essa inovação consiste:

- No monitoramento da dinâmica do deslocamento do turista no estado, através de dados gerados pelo Programa Cerco Inteligente do Governo do Estado do ES, uma plataforma tecnológica integrada de monitoramento veicular.
- Na criação de novos índices econômicos do turismo, com base no volume da receita gerada pelo Imposto Sobre Circulação de Mercadorias e Prestação de Serviços (ICMS) das ACT's, disponibilizadas pela Secretaria de Estado da Fazenda (SEFAZES), e também, no uso da base de dados da receita gerada pelo Imposto Sobre Serviços (ISS) a partir de parcerias com os municípios;
- Na implementação e atualização automatizada do Painel de Indicadores e Relatórios online do Turismo;
- Na criação de mecanismos e ferramentas para o compartilhamento de informações dentro do próprio Governo do Estado.

Importante destacar também como caráter inovador, que o Projeto Conecta Turismo é um projeto de pesquisa científica, idealizado e financiado pela Secretaria de Estado do Turismo do Espírito Santo (SETUR-ES), executado em parceria com a Fundação de Amparo à Pesquisa e Inovação do Espírito Santo (FAPES), e com a Universidade Federal do Espírito Santo (UFES),

por meio do Laboratório de Projetos de Ciências de Dados Aplicados às Cidades (LABCIDADES) e do Laboratório de Inovação e Ciência de Dados (LABIC). Por se tratar de um projeto de pesquisa traz benefícios estratégicos para o aprimoramento técnico da equipe, permitindo que o conhecimento gerado e as tecnologias desenvolvidas sejam incorporados à equipe interna da SETUR-ES e a pesquisadores locais, como os da UFES, fortalecendo a capacidade técnica do estado, garantindo que todo *know-how* permaneça disponível para o Espírito Santo dando continuidade e evolução nas análises do setor.

2. Metodologia

O Projeto Conecta Turismo foi idealizado para execução em cinquenta e quatro meses, sendo iniciado em dezembro de 2023. Sua metodologia abrange três etapas de estruturação e seis eixos temáticos de desenvolvimento do projeto.

As etapas de estruturação do Projeto Conecta Turismo foram divididas da seguinte forma:

Etapa 1- Planos de trabalho e seleção de bolsistas

Etapa 2- Aquisição de equipamentos necessários para dar início a pesquisa

Etapa 3- Desenvolvimento do projeto

Os eixos temáticos do Projeto Conecta Turismo estão distribuídos da seguinte forma: **Eixo 1 - Redes Sociais** foca na produção de indicadores turísticos por meio do monitoramento de mídias sociais e plataformas digitais com APIs abertas. Esse eixo permite mapear tendências e a viralização de conteúdos sobre o turismo no estado. Sua metodologia segue seis etapas:

- a) Base teórica: Fundamentação para o projeto.
- b) Coleta de dados: Análise de postagens sobre grandes eventos no Espírito Santo.
- c) Mineração, processamento, análise e visualização dos dados: Monitoramento de conversas e plataformas turísticas.
- d) Análises automatizadas: Estudo de textos, imagens e comportamento dos fluxos turísticos.
- e) Repositório preditivo: Identificação de padrões de comportamento dos turistas.
- f) Produções técnicas: Relatórios mensais baseados em dados de redes sociais e sites de avaliação turística.

Eixo 2 – Dados Secundários compõe indicadores existentes de fontes secundárias; definição de um sistema de gerenciamento de banco de dados com políticas de controle de acesso para garantia da integridade das informações; e a instituição de metodologia para automatização e atualização contínua utilizando procedimentos que mantenham a consistência dos dados.

Eixo 3 – Inteligência de Dados compreende a produção de indicadores por meio de dados obtidos através da inteligência existente em outros órgãos do Governo do Estado, tais como, dados do monitoramento da dinâmica do deslocamento do turista no estado disponibilizados pelo Programa Cerco Inteligente e do volume da receita gerada pela arrecadação do ICMS das ACT's, disponibilizadas pela Secretaria de Estado da Fazenda (SEFAZ-ES).

Eixo 4 – Índice de Desenvolvimento Turístico dos Municípios - IDTM e Inventariação Turística consiste na atualização do método que deu origem ao IDTM, em 2021, elaborado pelo Observatório do Turismo do ES; a sistematização dos dados da oferta turística do estado; e a inclusão dessas informações municipais ao IDTM.

Eixo 5 – Monitoramento aborda o acompanhamento das entregas previstas no Plano de Trabalho do Projeto, bem como o monitoramento sistemático das informações e dos indicadores do Observatório do Turismo, com intuito de obter uma linha de base para acompanhar a evolução e disponibilização das informações e sua temporalidade a partir da implementação deste Projeto Conecta Turismo.

Eixo 6 – Comunicação compreende a elaboração do Plano de Comunicação Estratégica do Projeto; a produção de conteúdos e materiais para divulgação das informações; a criação da identidade visual do projeto; e a redefinição do site do Observatório do Turismo.

Com as etapas de estruturação do projeto concluídas e a metodologia descrita, o Projeto Conecta Turismo iniciou a etapa de desenvolvimento do Projeto, em janeiro de 2024.

3. Resultados e Discussões

O Projeto Conecta Turismo, ainda em desenvolvimento, aponta diversos resultados a serem alcançados, que se resumem, em linhas gerais, no engajamento direto dos gestores públicos, pesquisadores, estudantes, empreendedores e empresários do setor de turismo; na produção efetiva de dados e estudos das atividades turísticas; na modernização do formato de apresentação e disponibilização das informações; no fomento à utilização dos indicadores para

auxílio no planejamento, investimento e incremento das políticas públicas de turismo e desenvolvimento sustentável do estado.

Além desses, o Projeto prevê uma economia significativa aos cofres públicos, ao reduzir a necessidade de contratações de empresas privadas, que, além de não compartilharem suas tecnologias, impõem custos adicionais para atualizações e manutenção dos sistemas. E prevê também, a sua divulgação através das mídias especializadas; a capacitação dos gestores municipais para uso das informações geradas; a publicação de artigos científicos e a participação em eventos para apresentação dos métodos e resultados alcançados, a fim de difundir a metodologia e os resultados do projeto.

Com o desenvolvimento do projeto em janeiro de 2024, notam-se os primeiros resultados após um ano de implementação. Em todos os seis eixos foram definidas as fontes de dados, as metodologias de coleta, extração e análise, como também, os indicadores. Neste Projeto, adotou-se como indicadores o conceito do Observatório do Turismo de Minas Gerais, da Secretaria de Estado de Cultura e Turismo (SECULT-MG), descrito no documento Metodologias de Pesquisa em Turismo 2018, “Indicadores são elementos que têm como objetivo apontar ou mostrar algo. São instrumentos de gestão utilizados para medir o desempenho e o resultado de uma atividade.”

A definição dos indicadores dos eixos temáticos do Projeto Conecta Turismo seguiu, com algumas adaptações, o modelo de Matriz Básica de Indicadores proposto no Manual de Pesquisas em Turismo 2022 da Rede Brasileira de Observatório do Turismo (RBOT).

Conforme apresentado na Tabela 1.

Tabela 1 – MATRIZ DE EXEMPLOS DE INDICADORES DO PROJETO CONECTA TURISMO

MATRIZ DE EXEMPLOS DE INDICADORES DO PROJETO CONECTA TURISMO							
EIXOS	ÂMBITO TEMÁTICO	INDICADOR	UNID. MEDIDA	MÉTODO DE EXTRAÇÃO	FONTE	ATUALIZAÇÃO	ESTRATÉGIA DE UTILIZAÇÃO
1	MÍDIAS SOCIAIS	Núm. de # eventos do ES	Valor absoluto	Monitoramento das redes sociais	Google, Youtube, Instagram, Facebook	Indicador novo	Avaliar o perfil dos usuários
		Núm. de publicações do turismo do ES					
		Núm. de engajamento das redes da SETUR					
2	ECONÔMICO	Índice de Atividades Turísticas (IATUR)	Valor absoluto e também %	Acesso à base IBGE, SEFAZ e Prefeituras	IBGE - PMS	2023	Avaliar o impacto econômico
		Investimento no turismo			Instituições Bancárias	Indicador novo	
		Participação do ICMS e ISS do turismo			SEFAZ/Municípios		
	EMPREGOS	Núm. de pessoas ocupadas no turismo	%	Acesso à base MTE/ RAIS	IBGE - PNAD	2023	Avaliar o nível de emprego
		Taxa de informalidade					
		Renda média de empregados do turismo	Valor absoluto				
	AEROPORTO	Cias aéreas que operam no ES	Número absoluto	Acesso base da ANAC	ANAC	2021	Monitorar o fluxo de passageiros
		Núm. de assentos ofertados e ocupados					
		Fluxo de passageiros e voos no ES					
3	CERCO INTELIGENTE	Fluxo de veículos nas rodovias estaduais	Número absoluto	Acesso a base do Cerco Inteligente	SESP/DETRAN	Indicador novo	Monitorar o fluxo de veículos
4	TURISMO	Índice de Desenvolvimento Turístico dos Municípios (IDTM)	%	Acesso a base do Observatório do Turismo	Diversas Fontes	2021	Aferir o desenvolvimento municipal
	OFERTA TURÍSTICA	Núm. e localização dos prestadores de serviços das ACT's	Número absoluto	Acesso à base Cadastur e Google	Cadastur e Google	Indicador novo	Identificar locais das ACT's
5	ENTREGAS	Núm. de entregas previstas x realizadas	Número absoluto	Acesso aos resultados do projeto	Projeto Conecta Turismo	Indicador novo	Monitorar a evolução do Projeto
		Núm. de artigos científicos publicados					
6	COMUNICAÇÃO	Taxa de engajamento e feedback dos stakeholders	%	Pesquisas	Próprio Projeto, Meta e Google	Indicador novo	Avaliar o engajamento
		Engajamento nas redes sociais	Número				
		Tráfego no site	absoluto				

Fonte: RBOT,2022 / Edição: Autores

Além dos indicadores de turismo exemplificados acima para implementação do Conecta Turismo, também foram realizadas as seguintes entregas por eixo temático de desenvolvimento do Projeto:

Eixo 1 – Redes Sociais: relatórios de inteligência digital sobre os eventos de grande movimentação turística - Festa da Penha; Feira dos Municípios; Festival de Inverno de Domingos Martins; Festival de Forró de Itaúnas; RuralTurES; Festa da Polenta; Réveillon e Carnaval; e de evento de promoção do Espírito Santo com participação efetiva da SETUR-ES - Abav Expo 2024; avaliação e monitoramento das mídias sociais da SETUR-ES.

Eixo 2 – Dados Secundários: automatização de dados abertos de fontes secundárias; análise dos indicadores e elaboração de Anuários dos Transportes Aéreo e Terrestre no ES e Boletim da Economia do Turismo.

Eixo 3 – Inteligência de Dados: articulação institucional com outros órgãos do Governo Estadual; assinatura do Acordo de Cooperação Técnica para coleta e monitoramento dos dados do Programa Cerco Inteligente do Estado; acordo entre SETUR e SEFAZ para recebimento contínuo de dados do ICMS para análise e criação de Índices, regionais e municipais, da receita gerada pela arrecadação de ICMS nas ACT's.

Eixo 4 – Índice de Desenvolvimento Turístico dos Municípios - IDTM e Inventariação Turística: atualização do IDTM, análise e estudos para incremento de novos indicadores.

Eixo 5 – Monitoramento: acompanhamento sistemático das entregas do Projeto Conecta.

Eixo 6 – Comunicação: elaboração do Plano de Comunicação Estratégica do Projeto; criação de nova identidade visual e de materiais para publicação das informações geradas no projeto; divulgação sistemática dos resultados do projeto em diversos veículos de comunicação.

Os produtos, até então apresentados pelo Projeto Conecta Turismo, confirmam sua robustez e importância para o Governo Estadual em prover um sistema de dados e informações turísticas que sustente a tomada de decisão de políticas públicas do turismo. Uma vez que, o planejamento estratégico e os investimentos direcionados no setor contribuem de forma efetiva para o desenvolvimento sustentável da atividade turística no estado do Espírito Santo.

4. Considerações Finais

O presente resumo executivo apresentou a concepção, a metodologia, os mecanismos de implementação e os principais resultados alcançados até o momento do Projeto Conecta Turismo. Apesar dos resultados efetivos e de grande relevância para o desenvolvimento turístico do estado do Espírito Santo, existem muitos desafios a serem enfrentados até a conclusão do objetivo traçado. Tais desafios perpassam pela não continuidade de atualização do Painel de Indicadores e Resultados e pelo não prosseguimento da manutenção das ferramentas criadas ao final do projeto.

Contudo, apesar desses possíveis desafios o Projeto Conecta Turismo contribui diretamente para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), no sentido de dotar o estado de dados e informações que subsidiem o fomento e o planejamento de políticas públicas para promover o turismo sustentável do ES; além de promover a melhoria da infraestrutura urbana, a acessibilidade e a preservação do patrimônio cultural e natural do estado; e no desenvolvimento e implementação de ferramentas que monitorem os impactos do desenvolvimento sustentável e que gere emprego e renda, e promova a cultura e a produção local.

Conclui-se que o Projeto Conecta Turismo é uma excelente oportunidade para dotar o Observatório do Turismo do Espírito Santo de dados e informações que subsidiem a formulação de políticas públicas do turismo.

Além disso, o Projeto Conecta Turismo, no âmbito da sua concepção e metodologia, pode ser replicado, tanto, por prefeituras municipais que queiram implementar seus Observatórios de Turismo Municipais; tanto, como ferramenta de fomento da atividade turística por outros estados do país; e também, como modelo de projeto de monitoramento de políticas públicas do turismo em outras esferas governamentais e em instituições de ensino.

Referências

BRASIL, Casa Civil da Presidência da República ... [et al.]. Avaliação de Políticas Públicas.

Guia prático de análise ex post. Vol 2. Brasília : Casa Civil da Presidência da República, 2018.

GOVERNO DO ESTADO DO ES. Governo do Espírito Santo lança Programa Cerco Inteligente. Disponível em: <https://detran.es.gov.br>. Acesso em 25 de março de 2025.

GOVERNO DO ESTADO DO ES. Setur apresenta Conecta Turismo para modernizar monitoramento do setor. Disponível em: <https://observatoriodoturismo.es.gov.br>. Acesso em 25 de março de 2025.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. Economia do Turismo, Rio de Janeiro, 51 p, 2012.

INSTITUTO JONES SANTOS NEVES. A economia do turismo no Espírito Santo, Vitória, 77p, 2020.

INSTITUTO JONES SANTOS NEVES. Indicador do Desenvolvimento Turístico nos Municípios do Espírito Santo, Vitória, 97 p, 2021.

INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA. Sistema de informações sobre o mercado de trabalho do setor de turismo no Brasil, Brasília, 50 p, 2014.

OLIVEIRA, R. A. De; MIRANDA, I. P. De; AMARAL, J. P. S. Gestão da Informação: O Papel dos Observatórios e Turismo Brasileiros para a Tomada de Decisão do Setor Público. Marketing & Tourism Review, Belo Horizonte - MG – Brasil. V. 1, n. 2, 2016.

PACHECO, L.; MARQUES, O.; SANTOS-SILVA, L. C. Contribuições Teóricas e Metodológicas da Produção Científica sobre Observatórios de Turismo: Uma Análise Sistemática da Literatura.

REDE BRASILEIRA DE OBSERVATÓRIOS DE TURISMO – RBOT. Metodologias de Pesquisas em Turismo: 2022. Disponível em: <https://www.observatorioturismo.mg.gov.br>. Acesso em: 20 de março de 2025.

SECRETARIA DE ESTADO DE CULTURA E TURISMO - SECULT-MG. Metodologias de Pesquisa em Turismo: 2018. Disponível em: <https://www.observatorioturismo.mg.gov.br>. Acesso em: 20 de março de 2025.