



A REDE BRASILEIRA DOS OBSERVATÓRIOS DE TURISMO – RBOT: Entrevista com Giovanna Tavares



Entrevistada:

Giovanna Tavares - Doutoranda em Performances Culturais – UFG. Mestre em Turismo e Hotelaria – UNIVALI. Especialista em Gestão em Turismo e Hotelaria – FACLIONS, Especialista em Administração do Setor Público, Especialista em Administração em Marketing de Serviços e Social, MBA em Gestão de Projetos – FAVENI, MBA Executivo em Coaching – Universidade Candido Mendes, Bacharel em Turismo – UniCambury. Coordenadora do Observatório do Turismo do Estado de Goiás, Professora Universitária nas áreas de Turismo, Hospitalidade, Eventos e Pesquisa de Mercado. Atualmente está Presidente da ABBTUR na Seccional do estado de Goiás. Autora de artigos e capítulos de livros em diversas temáticas,



como: Turismo, Cultura, Meio Ambiente, Sustentabilidade, Patrimônio, Lazer e Negócios, Turismo Pedagógico, Eventos e Turismo de Base Comunitária.

Entrevistador:

Vinicius Boneli Vieira - Mestre em Geografia pela Universidade Federal do Paraná (UFPR). Bacharel em Turismo com Ênfase em Meio Ambiente pelo Instituto Superior e Centro Educacional Luterano BOM JESUS/IELUSC. Professor do Curso de Bacharelado em Turismo da Universidade Federal do Delta do Parnaíba. Coordenador do Observatório de Turismo do Piauí (OTPi) vinculado ao Núcleo de Estudos e Pesquisas Interdisciplinares em Turismo (EITUR). Autor de artigos e capítulos de livros em diversas temáticas, como: Marketing Turístico, Turismo em Áreas Protegidas, Espaço Turístico, Turismo Pedagógico, Turismo Rural e Agroturismo. E-mail: viniciusboneli@ufpi.edu.br.

A proposta desta entrevista elaborada pelo coordenador do Observatório de Turismo do Piauí, professor e pesquisador do Curso de Turismo da Universidade Federal do Delta do Parnaíba (UFDPAr), Vinicius Boneli Vieira, foi apresentar um relato sobre o papel e a importância da Rede Brasileira de Observatórios de Turismo (RBOT) a partir das impressões e opiniões da coordenadora do Observatório do Turismo do Estado de Goiás, integrante da RBOT, professora Giovana Tavares. A entrevista descrita abaixo foi realizada de maneira remota, utilizando os aplicativos *Google Forms* e *Whatsapp*, no mês de setembro de 2010.

1. Professora Giovanna, o que caracteriza um observatório de turismo? O que se encaixa na definição de um observatório de turismo no Brasil?

A principal característica é a busca por dados inteligentes com o intuito de contribuir com a gestão do turismo nas esferas público e privado. Muito importante ressaltar que uma das características dos Observatórios Brasileiros é que funcionam em locais diferenciados como: Universidades, Secretarias Municipais, Secretarias Estaduais, Sistema “S” e *Convention Bureau*. Os objetivos de funcionamento são: conhecer o público real ou



potencial dos destinos turísticos, entender os hábitos de consumo dos turistas, apurar o grau de satisfação dos turistas, inventariação da oferta turística, justificar investimentos, acompanhar tendências e oportunidades, gerar informações para estratégias de marketing, e auxiliar na tomada de decisões e desenvolvimento de ações estratégicas mais eficientes e assertivas.

2. Quais os principais Observatórios de Turismo no Brasil? Quais estratégias adotadas por estes observatórios que permitem se diferenciar dos demais observatórios brasileiros?

Os Observatórios Brasileiros mais experientes são: São Paulo, Paraná, Goiás, Rio de Janeiro, Espírito Santo, Minas Gerais entre outros. Importante também destacar Observatórios mais jovens que tem desenvolvido um trabalho primoroso como: Observatório do Rio Grande do Norte, Observatório do Amazonas/UEA, Observatório de Turismo e Eventos de Bonito, Observatório do Mato Grosso, Observatório de Fortaleza, Observatório de Turismo e Lazer da região da baixada verde, Observatório do Turismo de Foz do Iguaçu, Observatório do Turismo de Tocantins, Observatório do Turismo da Cidade de São Luiz do Maranhão entre outros. A principal estratégia é a busca de parcerias de modo a promover a sustentabilidade das equipes e a continuidade da pesquisa.

3. Como surgiu a Rede Brasileira de Observatório? Como foi a organização da RBOT?

A Rede Brasileira nasce por iniciativa e liderança do Professor José Gândara, que foi o criador do Observatório do Turismo do Paraná. A RBOT foi criada com o objetivo de fomentar trabalhos voltados à produção de dados estatísticos, estudos e inteligência de mercado para o setor Turístico Brasileiro. À medida que os encontros foram acontecendo à rede foi se fortalecendo e agora nessa etapa a partir do 4º Encontro buscamos nossa institucionalização e o desenvolvimento de pesquisas em conjunto, como foi o caso da *Pesquisa de Sondagem Empresarial dos impactos da Covid 19 no setor de Turismo no Brasil*.



4. Sobre a sondagem realizada pela RBOT, referente aos impactos da COVID-19 no setor do Turismo no primeiro semestre de 2020, quais foram os maiores destaques e resultados da pesquisa?

Os principais resultados segundo os destaques do relatório foram: 4.921 questionários válidos. As agências (emissivas em especial) foram às empresas mais numerosas (26,8%), junto com outras áreas tradicionais como a de hospedagem (21,9%), transporte (10,1%) e eventos (7,4). Mais de 90% dos respondentes foram Empresas de Pequeno Porte (19%), Microempresa (39%) e MEI (35%). Ainda 37,5% das empresas entrevistadas tem uma previsão de redução no faturamento de mais de 75% para 2020. A combinação de área e porte das empresas ajuda a entender muito das respostas e da evolução da situação, por exemplo, houve menos demissão em empresas que optaram por *home office*, mas o fluxo de caixa não sustentaria por um longo período, 57% suportariam até 2 meses. Nos primeiros meses do ano o impacto foi leve no geral (com exceção das agências de emissivo), mas as medidas de mitigação foram mudando de acordo com o desenrolar da crise. Em 44,5% das empresas respondentes houve ou haverá demissões em 2020. O setor de hospedagem foi que mais demitiu, representado 14% do total de demissões, e quem menos teve possibilidade de adotar o sistema de *home office*. A grande maioria dos respondentes (51%) considera que a recuperação ficará para 2021. No que se refere ao conhecimento das empresas em relação às ações governamentais, 39,4% dos respondentes tem ‘Pouco’ ou ‘Nenhum’ conhecimento. Outro ponto relevante foi o engajamento da RBOT na atividade. Essa participação foi muito significativa, pois nos aproximou de forma que passamos a entender melhor o trabalho do outro e, sobretudo nos ensinou a trabalhar de forma cooperada. Não posso deixar de ressaltar a liderança do Observatório do Paraná (Professora Juliana Medaglia e Professor Carlos Eduardo Silveira) nesse processo de organização da base de dados, compilação dos dados e relatório no formato Canva. Enfim todos os Observatórios que compõem a RBOT se empenharam na disseminação da pesquisa e devolutiva do banco de dados para que o relatório fosse concluído com sucesso.



5. Neste ano de 2020 a Rede Brasileira de Observatórios de Turismo também promoveu o 4º Encontro da RBOT. Como surgiu a proposta destes encontros? A RBOT planeja outras ações para integração dos observatórios?

O 4º encontro, estava programado para acontecer em Goiânia, só que de forma presencial. Com a pandemia nós tivemos que modificar o formato do evento para uma modelagem virtual. Então foi apresentada pelo Observatório do Turismo de Goiás, aos colegas uma programação com foco na nossa institucionalização da RBOT e aproximação com o MTUR - Ministério do Turismo. A programação contou em um primeiro momento com a apresentação dos Observatórios Brasileiros, bem como o detalhamento das atividades e seus responsáveis. Logo após focamos em temas importantes e prioritários para a RBOT como: a apresentação da Rede Brasileira de Inteligência Turística – RIMT, matriz insumo produto, estudo de metodologias, providencias e procedimento para credenciamento dos Observatórios junto a OMT – Organização Mundial de Turismo. Convidamos palestrantes externos que trabalharam temáticas relativas aos Observatórios de Turismo e contribuição dos dados produzidos pelos Observatórios a governança dos destinos turísticos. No encontro dividimos em Grupos de Trabalho de modo a desenvolver discussões com foco no desenvolvimento de projetos para a RBOT (a formalização da rede/criação conjunta de um dispositivo legal/ regimento interno, unificação de metodologias/fórmulas e modelos estatísticos, novas propostas de pesquisa em rede 2020/2021 e criação de planejamento estratégico, relações, parcerias com MTUR e captação de recursos, redes sociais site próprio da rede, publicização e comunicação, identidade visual e criação da revista eletrônica da rede). Mediante o sucesso do 4º encontro resolvemos continuar animando a RBOT e partimos para a II parte do encontro. Nessa fase do evento o Observatório do Turismo do Estado de Goiás conta com a parceria do Observatório de Viagens e Turismo do Sertão Mineiro representado pelo professor Hebert Salgado. Nessa segunda etapa propomos 10 Webinar e 9 lives, todos os colegas da RBOT vão ter a oportunidade de participar em algum momento mediando mesas sobre temas de interesse da RBOT. O objetivo é democratizar a participação dos colegas dos 42 Observatórios Brasileiros e fazer com que essas lideranças compartilhem seu trabalho e participem de discussões relevantes para a pesquisa no Brasil. Com esses



momentos vamos trocando experiências e a RBOT amadurece, se populariza e estabelece troca de experiências com outros pesquisadores, compartilha metodologias de pesquisa e estreita relação com Embratur e Ministério do Turismo. Outro projeto da RBOT para esse segundo momento é a “Qualificação RBOT”, onde vamos trazer dois profissionais para ministrar mini curso com propostas metodológicas para o desenvolvimento e inovação de pesquisas. Para o próximo ano (2021) o Observatório do Rio Grande do Norte liderado pelo professor Sideley Alegrine já está empenhado na organização do 5º encontro que vai acontecer de forma presencial na Cidade de Natal em Julho de 2021. Considero importante que outros observatórios possam em algum momento estar na liderança dessa rede estimulando a participação de todos e todas.

6. Qual a importância dos observatórios e da Rede Brasileira de Observatórios para o turismo e para os destinos turísticos brasileiros? Como a RBOT contribui para o aperfeiçoamento do turismo brasileiro?

Os observatórios de turismo hoje levantam e sistematizam a informação, portanto, são de extrema importância para o desenvolvimento dos destinos turísticos Brasileiros. O uso de dados se faz necessário para uma gestão mais assertiva. O fato dos Observatórios possuírem expertise no desenvolvimento de pesquisas facilita o tratamento das informações e subsidia as decisões gerenciais. A partir dessa organização é que a Rede Brasileira passa a ter um papel preponderante no desenvolvimento e crescimento do planejamento estratégico do Turismo Brasileiro. Então é muito importante que você tenha uma rede unida, metodologicamente organizada, e que ela consiga repassar os seus relatórios, os seus dados e suas informações de modo que esses sejam no Ministério do Turismo ou na Embratur, ou nas secretárias (municipais, estaduais), ou mesmo no trade turístico (empresários, entidades de classe, etc.) possam usufruir dessas informações e assim melhorar a gestão das suas responsabilidades. Resumindo, a informação vai ampliar a visão estratégica desses profissionais contribuindo para melhoria da gestão. Essa é a proposta da rede contribuir com dados de emprego, estabelecimentos, arrecadação, fluxo de turistas, pesquisas de demanda e



oferta, inventariação turística entre outros projetos de pesquisa estabelecendo parâmetros e padrões.

7. Os observatórios da RBOT possuem boa estrutura que permitam coletar, tratar, analisar e apresentar os dados? Qual o diagnóstico já identificado?

Sim, os Observatórios em sua maioria possuem profissionais com formação multidisciplinar de modo a atender essas demandas com eficiência (turismólogos, estatísticos, economistas, geógrafos entre outros). A RBOT fez esse levantamento a partir do 4º Encontro e identificamos os recursos humanos, constatando que os Observatórios estão preparados para coletar e tratar essas informações.

8. Quais os caminhos identificados para o alinhamento com a gestão pública do turismo em suas diferentes esferas governamentais?

No momento que idealizamos o 4º encontro, um dos nossos objetivos foi justamente esse, a aproximação com o Ministério do Turismo, EMBRATUR e secretarias municipais e estaduais por meio dos seus Observatórios, ou seja, alinhamento da pesquisa com as necessidades da gestão pública do Turismo Brasileiro. A RBOT considera importante atender as demandas dos governos, promover pesquisa em nível nacional, já que nós temos os Observatórios instalados praticamente em todas as 27 unidades da federação. Mediante esse cenário, e, se pensarmos em termos de logística, é muito estratégico para os governantes saberem que tem um ponto focal em cada estado com profissionais de ponta com foco no desenvolvimento de pesquisas. Buscamos esse alinhamento de modo a fortalecer a RBOT e munir a Gestão Pública do Turismo de informações fidedignas respaldadas pelos Observatórios Brasileiros.