

**UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL
ÁREA DO CONHECIMENTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO**

**CURSO DE DOUTORADO EM ASSOCIAÇÃO AMPLA
PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DO RIO GRANDE DO SUL
E UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL**

MICHEL BREGOLIN

**INTELIGÊNCIA TERRITORIAL EM TURISMO:
APLICAÇÃO DO SISTEMA DE CAPITAIS PARA ANÁLISE DE OBSERVATÓRIOS
DE TURISMO DA EUROPA E DA AMÉRICA LATINA**

**CAXIAS DO SUL
2018**

MICHEL BREGOLIN

**INTELIGÊNCIA TERRITORIAL EM TURISMO:
APLICAÇÃO DO SISTEMA DE CAPITAIS PARA ANÁLISE DE OBSERVATÓRIOS
DE TURISMO DA EUROPA E DA AMÉRICA LATINA**

Tese de Doutorado submetida à Banca de Defesa Pública designada pelo Colegiado do Doutorado em Administração em associação ampla da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul e Universidade de Caxias do Sul, como parte dos requisitos necessários à obtenção do Título de Doutor em Administração.

Orientadora: Prof^a. Dr^a. Ana Cristina Fachinelli

Co-Orientador: Prof. Dr. Pascal Mao

Área de concentração: Gestão da Inovação, Competitividade e Mercado.

**CAXIAS DO SUL
2018**

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
Universidade de Caxias do Sul
UCS - BICE - Processamento Técnico

B833i Bregolin, Michel, 1979-
Inteligência territorial em turismo : aplicação do sistema de capitais para análise de observatórios de turismo da Europa e da América Latina / Michel Bregolin. – 2018.
330 f. : il. ; 30 cm

Apresenta bibliografia.

Tese (Doutorado) - Universidade de Caxias do Sul em associação ampla Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Programa de Pós-Graduação em Administração, 2018.

Orientação: Profª. Dra. Ana Cristina Fachinelli
Coorientação: Prof. Dr. Pascal Mao.

1. Turismo. 2. Gestão do conhecimento. I. Título. II. Fachinelli, Ana Cristina, orient. III. Mao, Pascal, coorient.

CDU 2. ed.: 338.482.2

Índice para o catálogo sistemático:

- | | |
|---------------------------|-----------|
| 1. Turismo | 338.482.2 |
| 2. Gestão do conhecimento | 005.94 |

Catalogação na fonte elaborada pela bibliotecária
Ana Guimarães Pereira – CRB 10/1460

MICHEL BREGOLIN

**TURISMO E INTELIGÊNCIA TERRITORIAL:
APLICAÇÃO DO SISTEMA DE CAPITAIS PARA ANÁLISE DE OBSERVATÓRIOS
DE TURISMO DA EUROPA E DA AMÉRICA LATINA.**

Tese de Doutorado submetida à Banca de Defesa Pública designada pelo Colegiado do Doutorado em Administração em associação ampla da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul e Universidade de Caxias do Sul, como parte dos requisitos necessários à obtenção do Título de Doutor em Administração.

Aprovado em: 19/03/2018.

Banca Examinadora

Prof^a. Dr^a. Ana Cristina Fachinelli
Universidade de Caxias do Sul

Prof^a. Dr^a. Maria Emilia Camargo
Universidade de Caxias do Sul

Prof. Dr. Eric Charles Henri Dorion
Universidade de Caxias do Sul

Prof^a. Dr^a. Marcia Maria Cappellano dos Santos
Universidade de Caxias do Sul

Prof^a. Dr. Alexandre Augusto Biz
Universidade Federal de Santa Catarina

Prof. Dr. Francisco Javier Carrillo Gamboa
Instituto Tecnológico de Monterrey

AGRADECIMENTOS

A conclusão de um Doutorado é um feito para ser celebrado, afinal são muitos anos de dedicação e esforço para conseguir se atingir esse objetivo. Durante a jornada, não são raros os momentos em que permanecemos sozinhos e abdicamos do tempo com as pessoas que nos são mais caras para podermos vencer os desafios que estudos desse nível exigem.

Nesses momentos, por vezes difíceis, é fundamental saber que mesmo trabalhando sozinhos nós contamos com o apoio e a compreensão de **pessoas especiais** que nos apoiam nessa trajetória.

É por isso que divido essa conquista e agradeço imensamente o apoio de:

Minha mãe Zelinda;

Meu pai Edemar;

Meu irmão Maico;

Minha cunhada Betânia;

Nosso afilhado Bernardo;

Meus padrinhos Maria de Lourdes, Domingos e Vanderlei;

Vó Tereza, que por meio de seu nome representa todos os tios, primos e demais familiares;

Primos Fernanda e Lucas, pelas hospedagens em São Paulo durante o processo de emissão do visto para a França;

Colegas da turma de Doutorado da UCS: Claudio Baltazar Corrêa de Mello; Rodrigo Guerra; Priscila Nesello; Denise Genari; Gabriela Zanandrea; Tânia Cracco; Beatriz Bizotto, pelo companheirismo;

Grupo de orientados da Profa. Ana Cristina – Jaime Bettega, Daniele Nespolo, Juliano Uecker, Mayara Zanotto, Fernando Bertolla, Fernanda D'Arrigo;

Professores, colegas e colaboradores do PPGA;

Mayara Zanotto e Jasmine Pereira Vieira pelo apoio na formatação e conferência das referências da tese;

Professores e colegas da Aliança Francesa Caxias do Sul;

Colegas professores da UCS e em especial meus diretores Margarete Fátima Lucca, Maria Carolina Gullo e Fernando Ben, por seu apoio nesse período; colegas da Hospitalidade Bruna Dachery e Maguil Marsilio, que me substituíram nas Coordenações durante minha estada no Exterior, Pedro De Alcântara Bittencourt

César, que me substituiu em diversas reuniões de conselhos externos; Ivanira Falcade, por compartilhar sua experiência de estudos realizados na França; José Carlos Köche, Mário Carlos Beni e Marcia Maria Cappellano dos Santos, pelo incentivo para cursar o doutorado; Flávio Marques Borges, por seu apoio junto à Secretaria do Programa de Hospitalidade;

Professores Dra. Maria Emilia Camargo (PPGA-UCS); Dr. Eric Charles Henri Dorion (PPGA-UCS); Dra. Marcia Maria Cappellano dos Santos (PPTURH-UCS); Dr. Alexandre Augusto Biz (UFSC) e Dr. Javier Carrillo Gamboa (ITESM MONTERREY) por terem participado da banca e aportado importantes contribuições e sugestões ao trabalho;

Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) pela concessão de apoio para realização do Doutorado Sanduíche no Exterior (Processo: PDSE 88881.134063/2016-01);

Amigo Fabien Bourlon, que foi tão importante no processo de planejamento e organização do período de pesquisa e estudos na França;

Prof. Dr. Pablo Szmulewicz, que desde o Chile, fez a revisão da versão em espanhol do meu questionário;

Co-orientador na França, Prof. Dr. Pascal Mao, que me acolheu e ofereceu todo suporte do centro CERMOSEM da Université Grenoble Alpes para a realização da parte europeia da pesquisa. Em seu nome também registro o agradecimento a toda equipe do CERMOSEM;

Especialistas que colaboraram com a pesquisa e profissionais dos Observatórios que participaram da pesquisa.

Minha orientadora Dra. Ana Cristina Fachinelli Bertolini, que com seu conhecimento, experiência, sabedoria, equilíbrio e luz sempre indicou caminhos e alternativas que permitiram a realização desse trabalho com serenidade, ética e orientação para as mais elevadas inspirações e aspirações;

Minha namorada Laura Rudzewicz que, além de outras aventuras, compartilhou comigo toda esta importante etapa da minha vida me apoiando constantemente no Brasil, em Savoie e em tantos outros destinos. Seu companheirismo, carinho, suporte constante e *partage* fizeram esse período muito mais feliz e inesquecível. Merci!!!!

“You can’t manage what you don’t measure.”
W. Edwards Deming and Peter Drucker

RESUMO

O estudo analisa Observatórios de Turismo com foco territorial e atuação em escalas subnacionais de países da Europa e da América Latina por meio da abordagem do Sistema de Capitais e do suporte teórico de conceitos provenientes das áreas de Gestão do Turismo, Gestão do Conhecimento, Desenvolvimento Baseado em Conhecimento e Inteligência Territorial. A pesquisa é do tipo exploratório-descritiva, faz uso do método misto por meio de um projeto convergente que integra pesquisa qualitativa e quantitativa e contempla a execução de diferentes técnicas como a análise de conteúdo, entrevistas, aplicação de questionários por e-mail e *survey*. Entre os resultados apresentados está a contextualização histórica, conceitual e operacional dos Observatórios de Turismo em nível internacional; a proposição de categorias de análise para a sua caracterização e a descrição da situação dos Observatórios de Turismo em países da Europa e da América Latina. Por fim, o estudo propõe um modelo para análise dos Observatórios de Turismo a partir do Sistema de Capitais, o qual poderá subsidiar a constituição de novos observatórios de turismo com ênfase territorial, assim como apoiar à gestão dos observatórios em operação.

Palavras-chave: Observação. Observatórios de Turismo. Sistema de Capitais. Inteligência Territorial. Desenvolvimento Baseado em Conhecimento. Destinos Turísticos.

ABSTRACT

The study analyzes Tourism Observatories with territorial focus and operation on subnational scales of European and Latin American countries through the Capital System approach and theoretical support of concepts from the areas of Tourism Management, Knowledge Management, Knowledge Based Development and Territorial Intelligence. The research is exploratory-descriptive, uses the mixed method through a convergent project that integrates qualitative and quantitative research and contemplates the execution of different techniques such as content analysis, interviews, application of questionnaires by e-mail and survey. Among its results it presents the historical, conceptual and operational contextualization of the Tourism Observatories in international level; proposes categories of analysis for its characterization and describes the situation of Tourism Observatories in countries of Europe and Latin America. Finally, the study proposes a model for analysis of the Tourism Observatories with the Capital System, which may subsidize the constitution of new tourism observatories, as well as support the management of the observatories in operation.

Keywords: Observation. Tourism Observatories. Capital System. Territorial Intelligence. Knowledge Based Development. Tourist Destinations.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Conceção geral do estudo	45
Figura 2 – Modelo de Leiper.....	47
Figura 3 – Modelo SECI de Criação do Conhecimento	56
Figura 4 – Modelo do Capital de Inteligência	62
Figura 5 – Interrelações do Metacapital Referencial	63
Figura 6 – Dos Dados à Inteligência Coletiva.....	65
Figura 7 – Três dimensões da evolução territorial.....	71
Figura 8 – Conceção inicial da observação.....	73
Figura 9 – Evolução no escopo da observação.....	73
Figura 10 – Conceção atual da observação	74
Figura 11 – De Territórios Individuais à Territórios Coletivos por meio da Observação	82
Figura 12 – Localização dos Observatórios da Rede UNWTO-INSTO	120
Figura 13 – Localização dos Observatórios de Turismo pelo mundo	150
Figura 14 – Locais onde foram coletados dados durante a pesquisa qualitativa	167
Figura 15 – Países sedes dos observatórios participantes da pesquisa	199
Figura 16 – Taxa de função turística dos destinos dos observatórios participantes	200
Figura 17 – Taxa de densidade turística dos destinos dos observatórios participantes	200
Figura 18 – Área média de território por colaborador permanente do observatório (em km ²).....	201
Figura 19 – População média do destino por colaborador permanente do observatório (em habitantes)	202
Figura 20 – Tempo total de operação do observatório (em meses)	202
Figura 21 – Grau de autonomia dos observatórios	203
Figura 22 – Tipo de mantenedor dos observatórios	203
Figura 23 – Enquadramento organizacional dos observatórios.....	204
Figura 24 – Autodefinição dos observatórios	204
Figura 25 – Nº de observatórios por área de atuação	205
Figura 26 – Nº de participações de cada setor nos observatórios	206
Figura 27 – Nº de setores participantes dos observatórios	206
Figura 28 – Nº de representações de áreas da oferta turística nos observatórios .	207

Figura 29 – Nº de observatórios que monitoram cada perfil de visitante.....	208
Figura 30 – Nº de pesquisas com respaldo estatístico por perfil de visitante	209
Figura 31 – Nº de perfis de visitantes monitorados por observatório	209
Figura 32 – Nº de observatórios que monitoram cada indicador da demanda	210
Figura 33 – Nº de indicadores da demanda monitorados por observatório.....	211
Figura 34 – Nº de observatórios que monitoram cada segmento da oferta.....	211
Figura 35 – Nº de segmentos monitorados pelos observatórios	212
Figura 36 – Nº de observatórios que monitoram cada tipo de impacto	212
Figura 37 – Nº de observatórios que monitoram cada tipo de tendência	213
Figura 38 – Percentual de monitoramento da concorrência pelos observatórios	214
Figura 39 – Percentual de observatórios que possuem atualização de metodologias programadas	214
Figura 40 – Periodicidade da atualização das metodologias	214
Figura 41 – Orçamento anual do observatório por leito ofertado (em Euros).....	215
Figura 42 – Origem dos recursos dos observatórios.....	216
Figura 43 – Nº médio de origens de recursos por observatório	216
Figura 44 – Índice de concentração da origem dos recursos (Melhor: 0,00).....	217
Figura 45 – Fontes de financiamento dos observatórios.....	217
Figura 46 – Nº médio de fontes de financiamento por observatório.....	218
Figura 47 – Índice de concentração da origem dos recursos (Melhor: 0,00).....	218
Figura 48 – Nº de integrantes da gestão do observatório	219
Figura 49 – Nº de instituições colaboradoras (2016).....	219
Figura 50 – Nº de observatórios que recebem dados de cada segmento da oferta	220
Figura 51 – Nº de segmentos fornecedores de dados por observatório.....	221
Figura 52 – Acessos ao site do observatório por grupo de 100 habitantes do destino	221
Figura 53 – Nº de parcerias realizadas entre os observatórios e outros setores (2016)	222
Figura 54 – Nº de setores parceiros por observatório (2016).....	222
Figura 55 – Nº de parcerias realizadas entre os observatórios e atores externos ao destino (2016)	223
Figura 56 – Nº de parcerias internacionais realizadas por observatório (2016)	223
Figura 57 – Nº de parcerias nacionais realizadas por observatório (2016)	224

Figura 58 – Tempo de atuação dos coordenadores nos observatórios (em meses)	225
Figura 59 – Nº de colaboradores permanentes (2017)	225
Figura 60 – Áreas de formação dos colaboradores permanentes (respostas múltiplas)	226
Figura 61 – Total de áreas de formação dos colaboradores permanentes (respostas múltiplas)	227
Figura 62 – Nível de estudo dos colaboradores permanentes	227
Figura 63 – Quantidade de colaboradores permanentes por nível de estudo por observatório	228
Figura 64 – Quantidade de colaboradores temporários por observatório (2016)	228
Figura 65 – Quantidade de sistemas criados pelos observatórios por foco de monitoramento	229
Figura 66 – Nº de sistemas de monitoramento criados por observatório	230
Figura 67 – Nº de observatórios que usam cada <i>software</i> de análise qualitativa (respostas múltiplas)	230
Figura 68 – Nº de <i>softwares</i> de análise qualitativa disponíveis por observatório	230
Figura 69 – Nº de observatórios que usam cada <i>software</i> de análise quantitativa (respostas múltiplas)	231
Figura 70 – Nº de <i>softwares</i> de análise quantitativa disponíveis por observatório	231
Figura 71 – Nº de observatórios que usam cada <i>software</i> de design gráfico (múltiplas respostas)	232
Figura 72 – Nº de <i>softwares</i> de design gráfico disponíveis por observatório	232
Figura 73 – Nº de observatórios que usam cada <i>software</i> de geoprocessamento (múltiplas respostas)	233
Figura 74 – Quantidade de <i>softwares</i> de geoprocessamento disponíveis por observatório	233
Figura 75 – Observatórios de Turismo na Europa e América Latina	234
Figura 76 – Identidade Visual do Observatoire Friburgois du Tourisme (Suíça)	245
Figura 77 – Exemplo da planilha de indicadores (com colunas ocultadas)	254
Figura 78 – Tipologia das Referências Científicas Localizadas sobre Observatórios de Turismo	297

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Exemplo de representação gráfica proposta para a análise dos Observatórios de Turismo a partir do Sistema de Capitais	244
Gráfico 2 – Resultado Observatório 23	256
Gráfico 3 – Resultado Observatório 28	257
Gráfico 4 – Resultado Observatório 108	257
Gráfico 5 – Resultado Observatório 16	258
Gráfico 6 – Resultado Observatório 36	258
Gráfico 7 – Resultado Observatório 233	259
Gráfico 8 – Resultado Observatório 21	260
Gráfico 9 – Resultado Observatório 215	260
Gráfico 10 – Resultado Observatório 218	261
Gráfico 11 – Resultado Observatório 83	262
Gráfico 12 – Resultado Observatório 192	262
Gráfico 13 – Resultado Observatório 212	263
Gráfico 14 – Resultado Observatório 56	264
Gráfico 15 – Resultado Observatório 210	264
Gráfico 16 – Resultado Observatório 244	265
Gráfico 17 – Resultado Observatório 56	266
Gráfico 18 – Resultado Observatório 147	267
Gráfico 19 – Resultado Observatório 158	267

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Lista de estudos científicos sobre Observatórios de Turismo (1989-2017)	29
Quadro 2 – Definições de Observatório de Turismo identificadas na Literatura sobre Observatórios de Turismo	38
Quadro 3 – Sistema de Capitais: Principais Ordens de Valor	60
Quadro 4 – Evolução do Conceito de Inteligência Econômica	67
Quadro 5 – Três Níveis de Desenvolvimento Baseado em Conhecimento (DBC)	105
Quadro 6 – Finalidades Identificadas para Criação de Observatórios	108
Quadro 7 – Exemplos de Tipologias de Observatórios em ordem cronológica	109
Quadro 8 – Rede de Observatórios da UNWTO	119
Quadro 9 – Quadro resumo das etapas da pesquisa doutoral	125
Quadro 10 – Idiomas e termos-chaves definidos para a realização das buscas	134
Quadro 11 – Conjunto de Indicadores proposto para avaliação dos Observatórios de Turismo a partir do Sistema de Capitais	142
Quadro 12 – Ocorrências Identificadas de Observatórios de Turismo Subnacionais	151
Quadro 13 – Observatórios que tiveram sites avaliados em 2014	154
Quadro 14 – Categorias Extraídas dos Sites	156
Quadro 15 – Observatórios de Turismo Participantes da Coleta de Dados Qualitativa	166
Quadro 16 – Especialistas Entrevistados	167
Quadro 17 – Observatórios de Turismo Espanhóis	168
Quadro 18 – Observatórios de Turismo Portugueses	174
Quadro 19 – Observatórios de Turismo Franceses	182
Quadro 20 – Observatórios de Turismo Italianos	194
Quadro 21 – Observatórios participantes da Survey (por país)	198
Quadro 22 – Relação de Observatórios pesquisados por país e por tipo de pesquisa	235
Quadro 23 – Taxa de participação de observatórios por país	237
Quadro 24 – Conjunto de Indicadores utilizado para avaliação dos Observatórios de Turismo a partir do Sistema de Capitais	246
Quadro 25 – Lista de observatórios subnacionais identificados	321

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	17
1.1	PROBLEMA DE PESQUISA.....	21
1.2	OBJETIVOS.....	25
1.2.1	Objetivo Geral.....	25
1.2.2	Objetivos Específicos.....	25
1.3	JUSTIFICATIVA E RELEVÂNCIA DO ESTUDO.....	26
1.4	DELIMITAÇÃO DA PESQUISA.....	42
2	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	46
2.1	O SETOR DE TURISMO E A IMPORTÂNCIA DOS DESTINOS TURÍSTICOS	46
2.2	DESTINOS: TERRITÓRIOS PARA ATRAÇÃO DE VISITANTES E COLABORAÇÃO INTERORGANIZACIONAL.....	49
2.3	COLABORAÇÃO INTERORGANIZACIONAL E CONHECIMENTO EM DESTINOS TURÍSTICOS.....	51
2.4	O PROCESSO DE CRIAÇÃO DO CONHECIMENTO.....	54
2.5	GESTÃO DO CONHECIMENTO (GC) E DESENVOLVIMENTO BASEADO EM CONHECIMENTO (DBC).....	57
2.6	SISTEMA DE CAPITAIS (SC).....	59
2.6.1	Capital de Inteligência.....	62
2.7	INTELIGÊNCIAS TERRITORIAIS E TURÍSTICAS.....	64
2.8	OBSERVAÇÃO TERRITORIAL: CARACTERÍSTICAS E PRÁTICAS.....	70
2.8.1	Observação Territorial na França.....	74
2.9	AS ESTRUTURAS DE OBSERVAÇÃO: OS OBSERVATÓRIOS.....	83
2.9.1	Origens do termo Observatório.....	83
2.9.2	O Programa norte-americano de Observatórios Urbanos.....	85
2.9.3	Ações institucionais francesas relacionadas aos observatórios.....	93
2.9.4	Fatores disseminadores dos observatórios em nível internacional.....	96
2.9.5	Definições e caracterização dos observatórios no contexto do DBC.....	100
2.9.6	Finalidades dos observatórios.....	106
2.9.7	Tipologias de observatórios.....	109
2.10	OBSERVATÓRIOS DE TURISMO.....	112

2.10.1	Contexto de surgimento dos primeiros Observatórios de Turismo.....	112
2.10.2	Implantação de Observatórios de Turismo em nível internacional.....	115
3	MÉTODO DE PESQUISA.....	123
3.1	DELINEAMENTO DA PESQUISA	123
3.2	PROCEDIMENTOS DA REVISÃO DA LITERATURA.....	132
3.3	IDENTIFICAÇÃO DOS OBSERVATÓRIOS	132
3.4	ABORDAGEM QUALITATIVA	135
3.4.1	Análise de conteúdo dos sites oficiais.....	135
3.4.2	Entrevistas.....	137
3.4.3	Questionário por e-mail.....	140
3.5	ABORDAGEM QUANTITATIVA.....	140
3.6	INTEGRAÇÃO DOS RESULTADOS.....	148
4	RESULTADOS	150
4.1	OBSERVATÓRIOS IDENTIFICADOS.....	150
4.2	RESULTADOS DA PESQUISA QUALITATIVA.....	152
4.2.1	Resultados da Análise de Conteúdo dos Sites dos Observatórios.....	153
4.2.2	Resultado das entrevistas e da aplicação de questionários.....	165
4.2.2.1	Espanha	168
4.2.2.2	Portugal	174
4.2.2.3	França	181
4.2.2.4	Suíça	190
4.2.2.5	Itália.....	194
4.3	RESULTADOS DA PESQUISA QUANTITATIVA.....	197
4.3.1	Participantes.....	198
4.3.2	Resultados obtidos com a Survey.....	199
4.3.2.1	Indicadores dos Destinos	200
4.3.2.2	Capital de Identidade.....	201
4.3.2.3	Capital de Inteligência	208
4.3.2.4	Capital Financeiro.....	215
4.3.2.5	Capital Relacional.....	218
4.3.2.6	Capital Humano.....	224
4.3.2.7	Capital Instrumental.....	229
4.4	RESULTADOS INTEGRADOS.....	233

4.4.1	Alcance da pesquisa.....	233
4.4.2	Elementos dos contextos culturais associados à implantação dos Observatórios de Turismo.....	237
4.4.3	Fatores destacados da análise integrada dos observatórios.....	239
4.4.4	Modelo para análise dos observatórios de turismo por meio do Sistema de Capitais.....	243
5	ANÁLISE E INTEGRAÇÃO DE RESULTADOS.....	253
5.1	AGRUPAMENTOS DE GRÁFICOS.....	256
5.1.1	Capital de Identidade.....	256
5.1.2	Capital de Inteligência.....	257
5.1.3	Capital Financeiro.....	259
5.1.4	Capital Relacional.....	261
5.1.5	Capital Humano.....	263
5.1.6	Capital Instrumental.....	265
5.1.7	Equilíbrio entre os capitais..	266
5.1.8	Considerações sobre o Modelo e suas Representações Gráficas.....	268
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	269
	REFERÊNCIAS.....	273
	APENDICE A – RELAÇÃO DE REFERÊNCIAS NÃO ACADÊMICAS.....	292
	IDENTIFICADAS SOBRE OBSERVATÓRIOS DE TURISMO (1989-2017).....	292
	APENDICE B – BIBLIOMETRIA DAS REFERÊNCIAS SOBRE OBSERVATÓRIOS DE TURISMO	297
	APENDICE C – ROTEIRO DE ENTREVISTA COM COORDENADORES DOS OBSERVATÓRIOS.....	301
	APENDICE D – ROTEIRO DE ENTREVISTA COM ESPECIALISTAS.....	302
	APÊNDICE E – NOMENCLATURA DOS NÍVEIS ADMINISTRATIVOS - TERRITORIAIS NOS DIFERENTES PAÍSES CITADOS NA PESQUISA.....	303
	APÊNDICE F – QUESTIONÁRIO ENVIADO POR E-MAIL.....	304
	APÊNDICE G – FORMULÁRIO DA COLETA DA SURVEY.....	306
	APÊNDICE H – LISTA DE OBSERVATÓRIOS SUBNACIONAIS IDENTIFICADOS*	321
	ANEXO A – PESQUISA REALIZADA EM VAR (1984).....	330

1 INTRODUÇÃO

O turismo representa um importante fenômeno social da atualidade. De acordo com dados da Organização Mundial do Turismo (2018) o número de chegadas internacionais registrado no ano de 2017 foi de 1,322 bilhão de pessoas frente a um total de 25 milhões de chegadas internacionais registradas em 1950, quando iniciou esta série histórica (UNWTO, 2015). As projeções também apontam perspectivas favoráveis para o futuro desse setor, com estimativas de chegadas internacionais para o ano de 2030 na ordem de 1,8 bilhão (UNWTO, 2017).

Um outro aspecto que deve ser considerado sobre a importância do turismo, se refere ao fato de que a Organização Mundial do Turismo (UNWTO¹) estima que os fluxos turísticos internos dos países podem representar um volume dez vezes superior ao fluxo das chegadas internacionais (UNWTO, 2004). Em razão disso este setor se converteu em um importante estímulo ao crescimento econômico de muitas localidades (LEMOS, 2005; WORLD TRAVEL & TOURISM COUNCIL, 2017), assim como também se tornou um vetor de transformações significativas nos espaços em que ele opera (KRIPPENDORF, 1977).

Por isso há uma preocupação crescente tanto da academia como de gestores de turismo com a compreensão das múltiplas relações existentes entre a atividade turística e os elementos ambientais, culturais, econômicos, sociais e humanos dos destinos turísticos (SWARBROOKE, 2000; BENI, 2007). Além disso, tem estimulado a necessidade de um maior entendimento do comportamento da demanda turística com o propósito de identificar estratégias que possibilitem aos destinos se manterem competitivos (NADJA-JANOSZKA; KOPERA, 2014; BROOKER; JOPPE, 2014).

Conforme Magliulo (2012), os destinos turísticos podem ser classificados basicamente em dois tipos: destinos turísticos corporativos e destinos turísticos comunitários. De acordo com o autor, os destinos turísticos corporativos se configuram como um negócio e permitem o planejamento integral de suas operações. Já os destinos turísticos de tipo comunitário implicam uma gestão mais complexa em

¹ A Organização Mundial do Turismo (OMT), antiga União Internacional de Organizações Oficiais de Viagens (IUOTO), foi criada em 1947 como uma organização internacional não governamental que reunia associações privadas e governamentais de turismo. Em 2003 se tornou uma agência especializada das Nações Unidas e por isso passou a adotar posteriormente a sigla UNWTO (United Nations World Tourism Organization). Nesta pesquisa ela é citada com as duas siglas OMT e UNWTO, conforme consta nas diferentes referências utilizadas.

função de possuírem uma quantidade maior de atores intervenientes nos processos de tomada de decisão e de execução de estratégias.

Independentemente da tipologia que apresentam, os destinos devem contar com o amparo de mecanismos que lhes permitam monitorar o fenômeno turístico para identificar rapidamente situações que tenham potencial para afetar o seu desempenho em relação às metas da competitividade e da sustentabilidade (MAGLIULO, 2012). Em um contexto de uma sociedade do conhecimento, isso tem relação direta com a capacidade dos destinos de se organizarem para se tornarem mais inteligentes (CORNELOUP; BORDEAU; MAO, 2005a; GIL; FERNANDÉZ; HERRERO, 2015; SEGGITUR, 2015).

Como Carrillo (2014) observa, a inteligência de uma entidade está baseada na capacidade de diagnosticar oportunidades e riscos do contexto. Portanto, a administração da inteligência deve contar com uma perspectiva externa para desenvolver uma estratégia de adaptabilidade ao entorno enquanto que a perspectiva interna lhe permitirá consciência de sua capacidade de reação perante eventos externos (CARRILLO, 2014).

Entre os mecanismos adotados pelos destinos com a finalidade de favorecer sua adaptação ao entorno estão os observatórios de turismo, os quais são implantados para capturar, armazenar, organizar e disseminar dados, informações e conhecimento. Assim como outros observatórios de natureza territorial, esses observatórios visam possibilitar aos atores diagnosticar situação de um determinado espaço geográfico e projetar suas tendências de evolução com o propósito de subsidiar uma tomada de decisões mais assertiva (DE SÉDE-MARCEAU; MOINE, 2009).

Os observatórios de turismo demonstram potencial para fornecer uma contribuição relevante para a gestão dos destinos, ao serem utilizados como um mecanismo de ampliação dos sinais fracos das mudanças ambientais, conforme preconiza Ansoff (1975). É por meio dessa captação e interpretação de sinais fracos pelos observatórios que muitos destinos poderão identificar tendências emergentes com potencial para afetarem suas condições de forma positiva ou negativa (MAGLIULO, 2012). Nesse contexto, os observatórios de turismo podem possibilitar aos destinos uma maior capacidade de adaptação frente às ameaças e oportunidades emanadas do ambiente dinâmico, complexo e multifacetado do turismo (BENI, 2003; DARBELLAY; STOCK, 2012; VARRA; BUZZIGOLLI; LORO, 2012).

Como consequência dessa busca por adaptação por parte dos destinos turísticos, é verificada a adoção desse tipo de iniciativa em diferentes países do mundo (FIDEGOC²; OLACT³, 2013; VELÁSQUEZ; ALCO CER, 2017; UNWTO, 2018). Por isso se identifica um espaço para a evolução de estudos que tenham por foco compreender quais são os elementos que agregam valor à estrutura dos observatórios de turismo nos diferentes países e que o façam à luz de pressupostos teóricos das áreas de Gestão de Turismo (GT), de Inteligência Territorial (IT) e de Gestão do Conhecimento (GC), às quais esse objeto de estudo está vinculado.

No caso da Gestão de Turismo, é oportuno apresentar alguns conceitos clássicos associados à Gestão de Destinos Turísticos. Entre eles está o fato de que o turismo pode ser compreendido por meio de uma abordagem geográfica que considera a existência de fluxos turísticos consolidados entre países, regiões e localidades. Conforme propõe Leiper (1990), esta análise possibilita identificar localidades emissoras de turistas (regiões de origem), locais de passagem (rotas de trânsito) e localidades receptoras de turistas (regiões de destino).

A consolidação de fluxos de visitantes para determinados destinos turísticos reside no fato de o turismo ser a consequência da busca pelos turistas de atributos naturais e culturais das localidades visitadas (CHEN et al., 2009). Disso decorre que o destino representa uma parte importante do produto turístico por causa da rigidez da oferta turística original que tem uma parte importante da sua composição baseada em atrativos fixos no espaço geográfico (VAZ, 1999; BENI, 2007).

Dessa maneira, a sobrevivência e a competitividade das empresas turísticas estão atreladas à competitividade dos destinos turísticos em que elas operam (BUTLER; WEINFELD, 2012). Em outras palavras, as empresas turísticas precisam necessariamente estabelecer cooperação com outras organizações ali presentes para que possam ser mais competitivas (NADJA-JANOSZKA; KOPERA, 2014; BROOKER; JOPPE, 2014).

É nesse âmbito que iniciativas com o propósito de ampliar o nível de conhecimento disponível aos atores envolvidos nos destinos turísticos se mostram um fator de diferenciação e uma fonte potencial de vantagens competitivas (VARRA, 2012). Exemplo disso são as ações que visam o estabelecimento de cooperação entre

² Fundación Internacional para el Desarrollo de Gobiernos Confiables (FIDEGOC).

³ Organización Latinoamericana y del Caribe de Turismo (OLACT).

atores presentes nos destinos por meio do processo de formação de inteligências culturais conforme apresentaram Corneloup, Bourdeau e Mao (2005a, 2005b).

Esses processos de formação de inteligências no turismo podem ser analisados com base nos pressupostos teóricos do campo da Inteligência Territorial (BERTACCHINI, 2007; SIGNORET; MOINE, 2008; DE SÈDE-MARCEAU; MOINE, 2009; MOINE; SIGNORET, 2009; ORTOLL, 2012; PEÑA, 2013; CAENTI, 2016), o qual tem por focos centrais de pesquisa a produção e a disseminação do conhecimento nos territórios e para os territórios, assim como a articulação de atores com vistas ao desenvolvimento de inteligências coletivas nos territórios (DE SÈDE-MARCEAU; MOINE, 2009).

Além das premissas já apresentadas, é necessário considerar que os observatórios de turismo e o próprio turismo devem ser analisados de acordo com o momento atual, em que o conhecimento é reconhecido cada vez mais como um recurso significativo para a criação de valor (CARRILLO, 2014) e o desenvolvimento social (DE MASI, 2014). Por isso é importante abordar esse objeto também com o suporte teórico da área de Gestão de Conhecimento e, especialmente, com as abordagens de Desenvolvimento Baseado em Conhecimento.

No que envolve as teorias de Gestão de Conhecimento que podem apoiar este estudo são destacadas as produções de autores como Polany (1966), Nonaka e Takeuchi (1997) e Nonaka, Toyama e Hirata (2011), os quais versam sobre os processos de criação e transferência do conhecimento; de Daft e Weick (1984), Grant (1996), Spender (1996) e Wheatley (1999) sobre a aplicação do conhecimento no campo organizacional e de Carrillo (2002; 2003; 2014) sobre o Desenvolvimento Baseado em Conhecimento (DBC).

Em razão de suas características como um modelo integrado que abrange aspectos materiais e simbólicos associados ao desenvolvimento baseado em conhecimento, o Sistema de Capitais de Carrillo (2002; 2014) é o suporte teórico principal da pesquisa, pois se apresenta adequado para a análise dos Observatórios de Turismo enquanto sistemas de valor para o desenvolvimento da inteligência territorial.

A abordagem proposta pelo Sistema de Capitais (SC) permite que o grau de equilíbrio entre diferentes capitais seja avaliado com vistas a um desenvolvimento baseado no conhecimento expresso com uma lógica contábil que considera ativos e passivos (CARRILLO, 2014). Nessa teoria se propõe a avaliação dos Capitais de

Identidade, de Inteligência, Financeiro, Relacional, Humano, Instrumental e Produtivo e dos Metacapitais Referencial e Articulador para identificar aspectos que podem ser aprimorados nos níveis individual, organizacional ou social (CARRILLO, 2014).

Dentre os diferentes capitais, o estudo se relaciona principalmente com o Capital de Inteligência dos destinos, o qual está relacionado à identificação de agentes e eventos significativos para as organizações (CARRILLO, 2014). É por meio dele que as organizações interpretam as informações do ambiente e estabelecem interações com outros elementos do seu entorno (CARRILLO, 2014). Esse é o caso dos observatórios, os quais atuam com essa finalidade e podem apresentar diferentes configurações, como por exemplo, observatórios de informação e de conhecimento (DA SILVA et al., 2013), observatórios territoriais (HADDAD, 2008; DE SÉDE-MARCEAU; MOINE, 2009; LENORMAND, 2011; ROUX; FEYT, 2011; SIGNORET, 2011), observatórios locais (CHEBROUX, 2011; 2015) ou, ainda, observatórios de turismo (BRANDÃO, 2007; VARRA; BUZZIGOLI; LORO, 2012; VARRA, 2012; FRANCH; CONTRERAS, 2013).

Apesar do crescimento do número de observatórios implantados nos últimos anos com perspectiva territorial, social e turística; esse assunto ainda tem sido pouco explorado pela literatura (ANGULO MARCIAL, 2009; DA SILVA et al., 2013). Por isso, se trata de um campo aberto para novas pesquisas e permite condições para o alcance do ineditismo esperado da produção acadêmica de nível de doutorado. Com o propósito de possibilitar uma melhor compreensão do estudo aqui desenvolvido são apresentados a seguir o problema de pesquisa, os objetivos, a justificativa, a relevância e a delimitação da pesquisa.

1.1 PROBLEMA DE PESQUISA

A crescente importância do conhecimento para a sociedade atual tem estimulado o fortalecimento dos estudos de Gestão do Conhecimento, área que busca compreender como ocorre a criação e a disseminação do conhecimento em práticas individuais e coletivas (NONAKA; TAKEUCHI, 1997), assim como as formas que o conhecimento pode ser gerido para resultar em criação de valor (CARRILLO, 2014).

No caso do turismo, que além de um setor econômico, representa um complexo fenômeno social (BENI, 2007), os estudos a partir da gestão do conhecimento poderão ser aplicados em diferentes níveis. Eles podem contemplar,

por exemplo, o processo de geração individual do conhecimento efetivado pelos turistas em suas viagens, as práticas organizacionais de empresas turísticas envolvidas na criação de produtos alicerçados em conhecimento ou ainda o caso de destinos turísticos que se desenvolvem a partir do conhecimento, como por exemplo, no caso de destinos de turismo científico (BOURLON; MAO, 2011).

Essa amplitude de possíveis estudos aplicados ao turismo se deve a grande complexidade do setor (DARBELLAY; STOCK, 2012; VARRA; BUZZIGOLI; LORO, 2012). Essa característica se expressa por meio da heterogeneidade de formas e de condições dinâmicas que podem rapidamente ser influenciadas por mudanças decorrentes de atividades de terrorismo, da emergência de epidemias, de alterações em políticas cambiais, entre outros fatores (BENI, 2003).

A análise da produção turística aponta para os desafios do setor ao se constatar a quantidade e a diversidade dos agentes que dela participam (BENI, 2007). Mesmo nos casos de visitantes com motivações de viagem iguais e necessidades similares⁴, uma variabilidade significativa nas formas de consumo e articulação das ofertas que integram as suas experiências turísticas pode ocorrer (WEIRMAIR, 2004).

Isso implica que uma gestão eficiente, competitiva e sustentável de um destino turístico deverá necessariamente promover a coordenação das ações dos prestadores de serviços turísticos (MAGLIULO, 2012). Além disso, deverá articular essas ações com outras dos demais agentes públicos, privados e comunitários envolvidos diretamente ou indiretamente com a atividade turística (MAGLIULO, 2012).

Entre as iniciativas que podem ser adotadas com o propósito de estabelecer uma gestão mais eficiente dos destinos turísticos está a implantação de Observatórios de Turismo (DESPONTIN, 1989; BRANDÃO, 2007; VARRA; BUZZIGOLI; LORO, 2011; VARRA, 2012; MENDES; GUERREIRO, 2016). Apesar de possuírem uma mesma nomenclatura e propósitos aparentemente comuns, esses observatórios possuem diferenças significativas nas suas formas de organização⁵, em suas concepções, finalidades, práticas, participantes e abrangências de atuação (BREGOLIN, 2015, BREGOLIN; FACHINELLI, 2016).

Nesse sentido, estudar os Observatórios de Turismo para compreender como

⁴ Como acesso, deslocamento, entretenimento, hospedagem, alimentação, segurança, entre outras necessidades comuns às pessoas em viagem.

⁵ Podem se apresentar como estudos, instituições, setores de pesquisa, repositórios de dados, organismos, dispositivos, espaços de interação, mecanismos, instrumentos, ferramentas de gestão, redes de organizações ou sistemas.

eles foram criados, como se organizam, como operam e de que maneira participam do processo de gestão dos destinos turísticos enquanto um fator potencializador da inteligência (GIL; FERNANDÉZ; HERRERO, 2015), da competitividade (VARRA, 2012; VARRA; BUZZIGOLI; LORO, 2012) e da sustentabilidade (UNEP⁶; WTO, 2005) constitui um desafio a ser superado. É somente a partir disso que será possível compreender melhor quais são os elementos que agregam valor aos Observatórios de Turismo e que devem ser considerados durante a sua implantação.

Para o desenvolvimento da pesquisa foram considerados, além dos pressupostos da Gestão de Destinos Turísticos e do Desenvolvimento Baseado em Conhecimento, também os pressupostos da área de Inteligência Territorial, tal como é abordada na França. De acordo com essa abordagem a Inteligência Territorial diz respeito à organização de um conjunto de conhecimentos usados e compartilhados por um grupo de atores no quadro de um dado território, assim como a observação coletiva realizada com o propósito de uma melhor governança (DE SÉDE-MARCEU; MOINE, 2009). A inclusão desse campo ao suporte teórico do trabalho se deu pela compreensão de que ele pode ter influenciado significativamente o contexto de surgimento dos primeiros Observatórios de Turismo do mundo, ocorridos naquele país durante as décadas de 1980 e 1990.

A França é o país do mundo em que os observatórios territoriais evidenciam uma maior presença e atuação. Exemplos disso são a constatação de aproximadamente 500 observatórios operando no território francês em 1998 em pesquisa realizada por Rouchet (1999), assim como a diversidade de casos apresentados na edição 88 do periódico *Annales des Ponts et Chaussées* que tratou especificamente de observatórios locais (ANNALES DE PONTES ET CHAUSSES, 1998). Essa representatividade de observatórios territoriais no cotidiando francês se deve a uma cultura de observação territorial que se estabeleceu naquele país (ROUX; FEYT, 2011).

Segundo Roux e Feyt (2011), progressivamente os atores dos territórios, eleitos ou técnicos, começaram a tomar consciência sobre a necessidade funcional e política de se dotarem de capacidade de observação e conhecimento do território. Assim, no contexto francês, a observação possibilita aos técnicos e aos políticos

⁶ United Nations Environment Programme (UNEP), Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente.

desenvolverem uma cultura comum e compartilhada (ou compartilhável) do território para melhor compreenderem coletivamente suas evoluções, seus problemas e desafios. É por isso que, segundo os pesquisadores, o interesse dos dispositivos cognitivos deveria ir além das visões muito locais ou muito específicas, pois como a realidade de alguns não é a realidade de outros, o dispositivo de observação pode possibilitar a criação de uma representação comum de um novo território para governar (ROUX; FEYT, 2011).

Além disso, na França o fato de fazer parte de uma nova estrutura de administração territorial não significa ser reconhecido em um determinado campo de competência ou em um novo perímetro de intervenção (ROUX; FEYT, 2011). É por isso que além da dimensão funcional, a criação de novos observatórios também se tornou uma maneira de representação do território, tornando-o conhecido e reconhecível. Assim a observação se tornou parte de um processo de identidade e política (ROUX; FEYT, 2011).

Dada a amplitude do processo de observação territorial na França, assim como a relação avançada que possui com a Inteligência Territorial, foi decidido por desenvolver parte dos estudos de doutorado naquele país⁷ para poder compreender melhor esse contexto. Outro fator considerado foi a sua condição logística que possibilitou a coleta de dados de observatórios de turismo do país e de outros nos quais esse tipo de iniciativa possui uma maior representatividade⁸.

Além de estudar os Observatórios de Turismo implantados em países europeus, a pesquisa contemplou Observatórios de Turismo implantados em países da América Latina, pois depois da Europa, é nesse contexto que se registra a maior quantidade de observatórios em funcionamento. Um outro fator considerado durante a escolha dos países contemplados pela pesquisa foi a competência linguística do pesquisador nos idiomas Português, Inglês, Francês, Espanhol e Italiano, o que permitia a compreensão de referências e documentos nesses idiomas, bem como a realização de entrevistas e o desenvolvimento de instrumentos de coleta de dados. Uma vez considerados todos esses elementos, o seguinte problema de pesquisa para orientação do estudo foi estabelecido:

7 Estudos realizados junto ao CERMOSEM (*Centre d'Études et de Recherches sur les Montagnes Sèches et Méditerranéennes*), centro especializado em turismo e desenvolvimento territorial, vinculado ao Instituto de Urbanismo e Geografia Alpina da Université Grenoble Alpes e ao laboratório misto PACTE (Políticas Públicas, Ação Política e Territórios).

⁸ Espanha, Itália, Portugal e Suíça.

Qual a composição da estrutura⁹ de valor dos Observatórios de Turismo localizados em países da Europa e da América Latina quando são considerados pressupostos teóricos de Gestão de Destinos Turísticos, de Inteligência Territorial e de Desenvolvimento Baseado em Conhecimento por meio do Sistema de Capitais?

A partir da definição do problema outros elementos que orientaram a pesquisa foram desenvolvidos, como o objetivo geral, os objetivos específicos, a justificativa do estudo e a sua delimitação, os quais são apresentados a seguir.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo Geral

Desenvolver um modelo para análise da estrutura de valor dos Observatórios de Turismo localizados em países da Europa e da América Latina considerando os pressupostos teóricos da Gestão de Destinos Turísticos, da Inteligência Territorial e do Desenvolvimento Baseado em Conhecimento por meio do Sistema de Capitais.

1.2.2 Objetivos Específicos

- a) contextualizar o objeto de estudo dos Observatórios de Turismo em diferentes dimensões: histórica, conceitual e operacional;
- b) identificar evidências de ocorrência de Observatórios de Turismo em nível internacional, sobretudo nos países da Europa e da América Latina;
- c) descrever características dos Observatórios de Turismo localizados em países da Europa e da América Latina (antecedentes, modelos de organização e de operação, atores envolvidos, condições e atividades);
- d) propor um modelo articulado para análise da estrutura de valor dos Observatórios de Turismo em atividade nos países europeus e latino-americanos por meio do Sistema de Capitais.

⁹ Compreendida como a organização, disposição e ordem dos elementos essenciais que compõem um corpo (concreto ou abstrato).

1.3 JUSTIFICATIVA E RELEVÂNCIA DO ESTUDO

O turismo representa atualmente uma das principais atividades econômicas mundiais. Este setor é responsável por 10% do PIB global, 1 em cada 10 empregos, 7% das exportações e 30% das exportações de serviços (UNWTO, 2017)¹⁰. Enquanto exportação, o turismo é o terceiro setor mais importante do mundo, perdendo apenas para os setores de produtos químicos e combustíveis e ganhando de setores como automóveis e alimentação (UNWTO, 2017).

A importância crescente do turismo para a geração de renda e empregos no mundo é consequência da expansão dos fluxos turísticos que passaram de 25 milhões em 1950 para 1.322 milhões de chegadas internacionais em 2016 (UNWTO, 2015; UNWTO, 2018). Entre os fatores que contribuíram para a expansão da atividade turística estão o aumento do tempo livre; o impacto da comunicação de massa; o *stress* associado às condições de vida das grandes cidades e à mecanização do trabalho; a evolução dos meios de transporte, de comunicação e de serviços financeiros; a diminuição nas restrições para entrada e circulação de visitantes entre os países e a organização da oferta por meio de empresas com atuação global (CASTELLI, 2001; URRY, 2001; KRIPPENDORF, 2003; BENI, 2003).

As empresas turísticas possuem uma grande vinculação com os destinos em que operam (LEIPER, 1990; SWARBROOKE, 2000). Isso se deve tanto à importância dos atributos naturais e culturais na composição da oferta turística (BENI, 2003; MAYER, 2009; CHEN et al., 2009), quanto à dificuldade que uma única organização possui para atender todas as necessidades de um visitante em um destino (WEIRMAIR, 2004; BUTLER; WEINFELD, 2012).

Além desses aspectos as operações turísticas envolvem um conjunto mais amplo de elementos dos destinos, os quais possuem impacto direto sobre os resultados das organizações turísticas (BENI, 2003; 2007). Exemplos disso são as condições ambientais do local receptor, a infraestrutura urbana e a imagem projetada.

¹⁰ O Brasil tem contribuído com estes resultados, na medida em que o país ocupou, em 2017, o 11º lugar no *ranking* mundial dos maiores impactos econômicos do turismo em valores absolutos (WORLD TRAVEL & TOURISM COUNCIL, 2018). De acordo com essa fonte, a contribuição direta do setor para a economia brasileira naquele ano foi de 190,2 bilhões de Reais, o que equivalerá a 2,9% do Produto Interno Bruto (PIB) e resultou na contribuição total da ordem de 520,5 bilhões de Reais (7,9% do PIB) quando somados os impactos diretos, indiretos e induzidos. O World Travel & Tourism Council (2017) afirma ainda que o turismo gerou 2.337.000 empregos diretos e contribuiu para a geração de 6.591.000 empregos no país (equivalente à 7,3% do total).

É por isso que as organizações turísticas são impelidas a atuarem coletivamente para poderem ampliar sua competitividade por meio da melhoria da competitividade geral do destino (WEIRMAIR, 2004; BENI, 2012; BUTLER; WEINFELD, 2012).

Desse modo, os destinos turísticos podem ser compreendidos como territórios, segundo a perspectiva da Observação Territorial apresentada por De Sède e Moine (2009). Nessa perspectiva os territórios se constituem como espaços geográficos compartilhados por um conjunto de atores que dele fazem uso, o estabelecem e gerenciam (DE SÉDE MARCEAU; MOINE, 2009). Isso possibilita a análise dos destinos por meio de abordagens sustentadas em conceitos como os de sistemas de inteligências culturais (CORNELOUP; BOURDEAU; MAO, 2005a; CORNELOUP; BOURDEAU; MAO, 2005b) e de inteligências territoriais (ORTOLL, 2012; PEÑA, 2013).

Para que possam atuar coletivamente de forma mais inteligente, os atores de um destino turístico precisam desenvolver uma comunicação mínima entre si, a fim de possibilitarem o compartilhamento de dados, de informações, de experiências, de aprendizagens e de conhecimento (MICHELON, 2003). É assim que eles poderão criar condições para uma melhor identificação antecipada de alterações ambientais por meio da ampliação de sinais fracos dessas mudanças (ANSOFF, 1975).

Com o propósito de facilitar a comunicação, a ação coordenada e a melhoria da tomada de decisões nos destinos turísticos, a implantação de observatórios de turismo em países europeus tem ocorrido desde a década de 1980 (DESPONTIN, 1989; VALDÉS; VALLE; SUSTACHA, 2011) e em países de outros continentes desde meados dos anos 2000 (FIDEGOC; OLACT, 2013; BREGOLIN; FACHINELLI, 2016; VELÁSQUEZ; ALCOCCER, 2017; BREGOLIN; FACHINELLI, 2017).

Por isso, estudar os observatórios de turismo torna-se relevante pois apesar de terem sido criados com motivações semelhantes e usarem uma mesma nomenclatura, eles operam com uma diversidade de configurações (BREGOLIN, 2015; BREGOLIN; FACHINELLI, 2016). Com isso cabem questionamentos sobre quais são os referenciais considerados em seus processos de concepção, por que eles apresentam características distintas de organização e de operação e qual é o papel deles nos destinos turísticos. Cabe questionar ainda como ocorre sua relação com os pressupostos e práticas da Observação Territorial e da Inteligência Territorial, bem como qual seria a melhor composição deles enquanto equilíbrio de capitais para que pudessem atingir seu máximo desenvolvimento (CARRILLO, 2002; 2014) e darem

a sua melhor contribuição para os destinos (BRANDÃO, 2007).

Sobre a Observação Territorial, De Séde-Marceau e Moine (2009) explicam que ela consiste em um olhar mantido por um longo período de tempo sobre um determinado sistema territorial, o qual passa a ser descrito por um conjunto de dados brutos que combinados produzirão indicadores compartilhados por uma comunidade sob a forma de uma informação sintética, resultado de escolhas e de interpretações. A definição do perímetro e dos objetos considerados; a maneira de qualificá-los e caracterizá-los; e a natureza dos indicadores a serem produzidos consoante a cultura dos destinatários; são questões novas para os atores técnicos e decisores dessa área, de modo que isso leva a questionar a importância do território e o significado da ação política e técnica (ROUX; FEYT, 2011).

Estas questões também deveriam ser consideradas no processo de criação de observatórios turismo pois, assim como Da Silva et al. (2013) comentaram sobre os observatórios de informação e conhecimento, a produção científica internacional sobre os observatórios de turismo é escassa (SANTÁGATA, 2011). Por isso, considerando a natureza exploratória desta pesquisa (GIL, 2011) e o objetivo de contextualizar o objeto Observatório de Turismo, foi procedida uma ampla busca de referências que trataram do assunto nos idiomas português, espanhol, francês, inglês e italiano. Disso resultou a identificação de um total de 178 referências publicadas em 23 países, entre os anos de 1989 e 2017¹¹. Do total de referências se conseguiu ter acesso a 163 delas. O apêndice A apresenta todas as referências não acadêmicas localizadas (informes técnicos e documentos).

As referências localizadas foram avaliadas com caráter bibliométrico e um resumo desta análise consta do Apêndice B. Aqui são retomados dados relevantes dessa avaliação com o propósito de permitir um entendimento global sobre as publicações que contemplam Observatórios de Turismo.

Em relação a sua tipologia, a maior parte das referências publicadas no período foram informes técnicos (37,4%), seguidos por artigos científicos (20,1%) e por anais de eventos (15,5%). Se forem considerados, porém, os dados referentes aos últimos 10 anos (68% das publicações), as publicações de natureza acadêmica responderam por 72% do total, o que demonstra um maior interesse da comunidade científica sobre o assunto.

¹¹ Último ano considerado durante a revisão.

No que diz respeito as publicações acadêmicas sobre Observatórios de Turismo de 1989 à 2017 foram localizadas 98 referências, as quais foram classificadas como Anais de Eventos, Artigo Científico, Capítulo (de Livro ou Dissertação), Dissertação, Livro, Menção (Trecho em Artigo ou Livro), Tese e Trabalho de Conclusão. Em relação aos países em que foram publicados os estudos, seis países (Brasil, Espanha, Equador, França, Itália, Portugal) foram responsáveis por 74,5% dessas publicações. Já em relação ao período, 88,8% dos estudos foram publicados nos últimos 10 anos. O Quadro 1 apresenta essas referências acadêmicas separadas por tipo de fonte e em ordem cronológica de publicação.

Quadro 1 – Lista de estudos científicos sobre Observatórios de Turismo (1989-2017)
(continua)

TIPO	ANO ¹²	PAÍS ¹³	AUTORES	TÍTULO
Resumos em Anais (27)	2002	HU	COSTA, C. TIAGO, P. MENDES, J.	The Role of the newly created Portuguese Tourism Observatory in the collection, analysis and treatment of the Portuguese Tourism Statistics.
	2009	ES	LAJARA, Bartolomé LILLO, Francisco Garcia SEMPERE, Vicente Sabater	Metodología a seguir para la creación y desarrollo de un Observatorio Turístico de la Provincia de Alicante.
	2009	BR	SOUZA, Luiz Henrique de MOLLO, Maria de Lourdes Rollemberg	Observatórios para o Turismo Sustentável: Uma Experiência de Planejamento e Gestão para o Desenvolvimento Local.
	2010	PT	NACCA, A., DI MAULA, R., Y FLAVIA COCCIA A. A.	The Italian National Tourism Observatory and Governance and statistical issues. Regional example: Umbrias Observatory.
	2011	FI	VARRA, Lucia	KM and IC in the processes of value creation within the Tourist Industry and Mountain Tourism Destinations: a research on Abetone, in the Pistoia Mountains.
	2011	TU	VARRA, Lucia BUZZIGOLI, Chiara LORO, Roberta	Innovation in Destination Management: social dialogue, Knowledge Management processes and Servant leadership in the Tourism Destination Observatories.
	2011	BE	GLIEMMO, Fabricio	Intelligence Planning and Tourism. Perspective and the Observatories OI DT e EIDT, TAG Team Territórios Posibles. Cases in AR e Uruguay.
	2011	PT	MILHEIRO, Eva DINIS, Gorete CORREIA, Elsa	Strategic Tools for Decision Support: The Regional Tourism Observatory of Alentejo.
	2011	MX	PÉREZ, Ernesto Manuel Conde CORNEJO, Nel Enrique Schimidt RAMÍREZ, Rafael Covarrubias	Diseño e implementación de un observatorio turístico en los Destinos de Manzanillo y Comala

¹² Nas referências marcadas com * não foi possível obter o primeiro nome dos pesquisadores e por isso se manteve como o original.

¹³ País no qual foi publicada a referência. Legenda: AR - Argentina, BE - Bélgica, BR - Brasil, CO - Colômbia, CL - Chile, CR - Croácia, CU - Cuba, DK - Dinamarca, ES - Espanha, EC - Equador; FI - Finlândia, FR - França, GE - Alemanha, HU - Hungria, IT - Itália, MX - México, NL - Holanda, PO - Polônia, PT - Portugal, TU - Turquia, US - Estados Unidos, UK - Reino Unido, s.i.- Sem informação.

(continuação)

2011	CL	ZAMORA, Jorge BARRIL, María Eugenia GRANDÓN, Maderline	Fundamentación y formulación de un sistema de información turística. El caso del Observatorio Turístico del Maule, Chile.
2012	PT	MILHEIRO, Eva DINIS, Maria Gorete	O Observatório Regional de Turismo do Alentejo: da ideia aos resultados.
2012	DK	ROQUE, Vítor FERNANDES, Gonçalo SARDO, Anabela MARTINS, José Alexandre MELO, António DUARTE, Pedro	Observatory for Tourism of Serra da Estrela - a tool for sustainable tourism in Serra da Estrela.
2013	CO	GODOY, José Ignacio Márquez ZAPATA, Ledys López	Tourism Observatory (TO) From Medellín to Antioquia
2013	CR	VARRA, Lucia BUZZIGOLI, Lucia; BUZZIGOLI, Chiara LORO, Roberta	Knowledge management for the development of a smart tourist destination: the possible repositioning of Prato.
2013	CO	VELÂNDIA, Guillermo Rincón	Santander Tourist Information System - SITUR Santander CO
2014	BR	NOVAES, Marlene Huebes FEITOZA, Dayanny Pires de Oliveira	Observatório do Turismo de Paranaguá: uma ferramenta de monitoramento e gestão estratégica do destino.
2015	BR	BREGOLIN, Michel	Observatórios de Turismo: uma denominação, múltiplas configurações.
2015	MX	MOLINA, Larisa Alcérreca ALDAPA; Rosa Mayra Ávila MOHEDANO, Fernando	Reinvención de Destinos Turísticos. Estratégias y políticas. Las necesidades de información y empoderamiento social: el caso de los Observatorios turísticos del año 2010 al 2015.
2015	BR	PENA, Luiz Carlos Spiller MOESCH, Marutschka Martini	A transposição do conhecimento no desenvolvimento sustentável do turismo e o papel dos Observatórios de Turismo.
201	EC	BREGOLIN, Michel FACHINELLI, Ana Cristina	Un panorama de los observatorios de turismo en escala internacional: crecimiento y diversidad morfológica.
2016	EC	BURNE, Stella Maris Arnaiz	Observatorio del turismo de la provincia de Misiones, AR.
2016	EC	DACHARY, Alfredo César	Observatorio integral de la región turística de Puerto Vallarta - Bahía de Banderas, MX.
2016	EC	GARRIDO, Estefanía Salazar Andrea GALÁRRAGA, Francisco Javier Mena	Propuesta creación de un observatorio de la industria de alojamiento para la provincia de Pichincha.
2016	EC	QUINTERO SANTOS, José Lázaro	Observatorios de Turismo como instrumentos de desarrollo del turismo sostenible.
2016	EC	VALSS-FIGUEROA; Wilfredo	Observatorio turístico para el control de la gestión del destino turístico Sucre-San Vicente-Jama-Pedernales.

(continuação)

	2017	FR	BREGOLIN, Michel FACHINELLI, Ana Cristina	La mise en oeuvre des Observatoires du Tourisme comme une alternative a l'adaptation des destinations touristiques a un monde en évolution: des resultats différents pour la même stratégie.
	2017	EC	CARVAJAL-ZAMBRANO, Gema Viviana ALMEIDA-LINO, Ericka Vanessa LEMOINE-QUINTERO, Frank Ángel VALSS-FIGUEROA; Wilfredo	Observatorio turístico para el control de la gestión del destino turístico Sucre-San Vicente-Jama-Pedernales.
Artigos (36)	2000	ES	MARTIN, Joaquín Auroles	El Proyecto SAETA. Un instrumento para la observación regional del turismo como actividade econômica.
	2006	ES	PRESENZA, Angelo	El desempeño de un destino turístico. ¿Quién gestiona el destino? ¿Quién realiza el rol auditor?
	2007	FR	BRIGAND, Louis LE BERRE, Sollen	Joint construction and appropriation of indicators by users, managers and scientists: the case study of Port-Cros and Porquerolles tourist frequentation observatory.
	2007	IT	TESTA, Francesco MINGUZZI, Antonio PRESENZA, Angelo	Ruolo e strumenti per l'efficacia di un Osservatorio Turistico Regionale
	2008	BR	BARBOSA, Luiz Gustavo Medeiros REZENDE, Cristiane	Observatório de Inovação Social do Turismo: o envolvimento da academia, governo e sociedade civil organizada no combate à exploração sexual de crianças e adolescentes no turismo.
	2008	PT	BRANDÃO, Ana Filipa Fernandes Aguiar COSTA, Carlos	Novas dinâmicas e novas formas de gestão para o sector do turismo ao nível local. O Caso da criação de Observatórios Regionais de Turismo.
	2008	MX	MUÑOZ, Alejandro Palafox PAVÓN, Romano Gino Sagrado	El Observatorio del Turismo, base para el Centro de Articulación Productiva de Turismo de Quintana Roo.
	2009	FR	TOMAZZONI, Edegar Luiz DORION, Eric	Observatoire de tourisme et de culture comme stratégie mise en valeur du développement régional
	2011	IT	VARRA, Lucia BUZZIGOLI, Chiara LORO, Roberta	Knowledge and Destination Management: the Tourism Destination Observatory in local development processes
	2011	PT	FIGUEIRA, Victor FIGUEIRA, Ana Paula LUZ, Luís	The Tourism Observatory of Alentejo: a support instrument for foresight and strategic planning in the Tourist Sector in the region.
	2011	PT	SALGADO, Manuel COSTA, Carlos	Ciência e Educação em Turismo: Observatório Nacional de Educação em Turismo.
	2011	AR	SANTÁGATA, Hernán Gabriel	La importancia de um Observatorio Turístico em Provincia de Buenos Aires como instrumento de orientación em la toma de decisiones y em la planificación.
2011	ES	VALDÉS, Luis VALLE, Eduardo del SUSTACHA, Inés	El conocimiento del Turismo en el ámbito regional.	

(continuação)

2012	IT	LIBERATORE, Giovanni PAPINI, Francesca	L'Osservatorio Turistico Di Destinazione: L'Esperienza di Fiesole.
2012	BR	TOMAZZONI, Edegar Luis MENEGHEL, Lirian M.	A Comunicação e a integração dos Atores do Turismo Regional: o Caso do Observatório de Turismo e Cultura da Serra Gaúcha (OBSERVATUR).
2012	BR	ROQUE, Vitor Manuel Gomes FERNANDES, Gonçalo Poeta SARDO, Anabela Oliveira Naia	Observatório de Turismo da Serra da Estrela – Um Instrumento para a Sustentabilidade do Turismo na Serra da Estrela – Portugal.
2012	PT	ROQUE, Vitor FERNANDES, Gonçalo SARDO, Anabela MARTINS, José Alexandre MELO, António DUARTE, Pedro	Observatório de Turismo da Serra da Estrela – Um Instrumento para a Sustentabilidade do Turismo na Serra da Estrela – Portugal.
2012	IT	VARRA, Lucia	Come superare i deficit di capitale intellettuale attraverso l'Osservatorio Turistico di Destinazione.
2012	NL	VARRA, Lucia BUZZIGOLI, Chiara LORO, Roberta	Innovation in Destination Management: social dialogue, Knowledge Management processes and Servant leadership in the Tourism Destination Observatories.
2012	CO	ZAPATA, Ledys López GODOY, José Ignacio Márquez	Proyecto de observatorio de turismo para Medellín y Antioquia.
2013	BR	FRANCH, Dani Blasco CONTRERAS, Tomás Cuevas	Observatorio en turismo: organismo inteligente para la toma de decisiones en el destino.
2013	FR	LE BERRE, Solenn BRIGAND, Louis LE CORRE, Nicolas PEUZIAT, Ingrid	L'apport du Parc national de Port-Cros à la réflexion sur les usages récréatifs et leurs suivis dans les aires protégées : les observatoires Bountiles Port-Cros et Porquerolles.
2013	CU	VALERO, C. Bisleivys Jiménez DÍAZ, Lidia Esther Alea GONZÁLES, Yanisel Alfonso NOVO, Adaysis Rodríguez	Observatorios turísticos: un análisis conceptual.
2014	IT	VARRA, Lucia	Il ruolo delle organizzazioni turistiche nell'OT fra attese del modello e vuoti del sistema.
2015	ES	GIL, Ana María Luque FERNÁNDEZ, Belén Zayas HERRERO, José Luis Caro	Los Destinos Turísticos Inteligentes en el marco de la Inteligencia Territorial: conflictos y oportunidades
2015	FR	GUÉGAN, Cécile TISSOT, Cyril KERVERN, Sébastien BROSSET, David LE BERRE, Solenn BRIGAND, Louis	Observation et Modélisation des flux touristiques: application au Moint-Saint-Michel
2015	ES	GUILARTE, Yamilé Pérez	Diseño de um Sistema Integral de Análisis del Turismo (SIAT) em destinos patrimoniales.
2015	IT	MARTELLI, Cristina BELLINI, Emanuele SALVATORI, Maria Flora	Knowledge management and reuse in tourism destination observatories.

(continuação)

	2016	ES	HERNANDEZ ROJAS, Ricardo Davi DANCAUSA MILLÁN, Maria Genoveva	Observatorio de Turismo: una necesidad para la gestión de la gastronomía de Córdoba y Provincia.
	2016	BR	OLIVEIRA, Rafael Almeida de MIRANDA, Isabela Peixoto de AMARAL, João Pedro Sampaio	Gestão da Informação: O Papel dos Observatórios e Turismo Brasileiros para a Tomada de Decisão do Setor Público.
	2016	EC	ZAVALA, Gloria Maria Gallardo RODRÍGUEZ, Danilo Santa Cruz SUÑA, Maria Dolores Cazorla ORTEGA, Wilfredo Mesa	Observatorio Turístico para la Sostenibilidad y Competitividad Turística de La Ciudad de Guayaquil.
	2016	EC	MENDOZA, Efren et al.	Observatorio turístico: Una herramienta de gestión para el turismo de sol y playa en la provincia de Santa Elena.
	2017	PO	BABOV, Kostyantyn BEZVERKHNIUK, Tetyana BABOVA, Iryna LIPTUGA, Ivan	UNWTO Sustainable Tourism Observatory in Ukraine: National Priorities
	2017	BR	SOUZA, Luiz Henrique de PENA, Luiz Carlos Spiller MOESCH, Marutschka Martini	Conhecimento e sinergia como indutores da inovação regional em turismo: o caso do Observatório do Turismo no Distrito Federal (Brasil).
	2017	CU	VELÁSQUEZ, Edison Rubén Molina ALCOCER, Sisa Carolina Báez	Los Observatorios Turísticos a través de los tiempos.
	2017	CU	ZALDUMBIDE, Gustavo Juan Rodríguez	ZALDUMBIDE, Gustavo Juan Rodríguez. La creación de un Observatorio de Sostenibilidad Turística (OST) en Cuba y para el Gran Caribe. In: Horizontes y Raíces · Volumen 5 · Número 2. Julio-Diciembre 2017. La Habana: Universidad de La Habana, 2017.
Capítulo (8)	1989	FR	DESPONTIN, Virginie	Observatoires Economiques en Region P.A.C.A..
	2007	BR	TONUS, João Wianey; TRAVI, Claudete Maria Tairarol	Observatório Regional de Turismo e Cultura
	2008	ES	SOLLA, Xosé M. Santos	El Observatorio Turístico de Santiago: Una Herramienta para la gestión eficaz del destino.
	2009	MX	PAVÓN, Romano Gino Sagrado ARCOS, Lucinda Arroyo MUÑOZ, Alejandro Palafox	El Observatorio del Turismo en la planificación turística local de Cozumel.
	2010	s.i.	VARRA, Lucia BUZZIGOLI, Lucia MARTELLI, Cristina	Complex knowledge Representation for The Management of a Competitive and Sustainable Tourism Destination
	2011	IT	VARRA, Lucia	La gestione del capitale intellettuale per lo sviluppo turistico di Abetone: il ruolo dell'ICT e dell'Osservatorio Turistico di Destinazione nei processi di Knowledge Management.
	2012	BR	TOMAZZONI, Edegar Luis	Observatório de Turismo e Cultura, integração regional do cluster de turismo e desenvolvimento socioeconômico da Serra Gaúcha.
	2015	US	VARRA, Lucia BUZZIGOLI, Lucia BUZZIGOLI, Chiara LORO, Roberta	Knowledge management for the development of a smart tourist destination: the possible repositioning of Prato.

(continuação)

Dissertação (9)	2007	PT	BRANDÃO, Ana Filipa Fernandes Aguiar	Os Observatórios de Turismo como Meios de Apoio à Gestão e à Competitividade.
	2008	BR	REZENDE, Cristiane	Observatório de inovação social do turismo: prevenção e enfrentamento da exploração sexual de crianças e adolescentes no turismo.
	2009	BR	MELO, Ana Cristina Viana de	Formulação de um modelo de Observatório para o Turismo Cinematográfico em Brasília.
	2011	PT	DIAS, Cláudia Alexandra Sousa.	Observatório da competitividade em torno dos Eventos Turísticos associados à Moda na Região Norte de PT: um estudo de caso PT Fashion.
	2011	PT	FARIA, César Manuel Fernandes da Silva	ONET – Observatório Nacional da Educação em Turismo: A Importância da Tecnologia na Educação em Turismo. I
	2015	ES	GARCIA, Jesús Ruiz	Observatorio Turístico de la Unión
	2015	EC	TARABÓ, Arnaldo Efrén Mendoza	Diseño de un observatorio turístico en la provincia de Santa Elena para el turismo de sol y playa.
	2016	BR	THEORGA, Andréa Brito	Os Observatórios de Turismo no Brasil
	2017	EC	IRAZÁBAL, Alexis Litvinov Estrella	Estructuración de un modelo de gestión para un observatorio gastronómico desde la academia. Aplicación en la Universidad de Especialidades Turísticas UDET.
Livro (3)	2000	IT	ANTONIOLI, Magda	L'Osservatorio turistico: obiettivi, metodologie, strumenti
	2011	GE	MORALES, Quirina Maribel	Indicadores Para Un Observatorio Turistico. El Caso Ciudad Camaguey
	2012	IT	VARRA, Lucia	Dal dato diffuso alla conoscenza condivisa: Competitività e sostenibilità di Abetone nel progetto dell'Osservatorio Turistico di Destinazione.
Menção (8)	2004	ES	VALLS; Josep Francesc	Gestión de destinos turísticos sostenibles.
	2006	UK	BUHALIS, Dimitrios COSTA, Carlos	Tourism Management Dynamics: Trends, Management and Tools.
	2008	FR	CERIANI-SEBREGONDI, Giorgia CHAPUIS, Amandine GAY, Jean-Christophe KNAFOU, Rémy STOCK, Mathis VIOLIER, Philippe	Quel serait l'objet d'une science du tourisme?

(conclusão)

	2009	ES	ANTÓN, Salvador DURO, Juan Antonio	Competitividad y Sistemas de Innovación Territorial em Turismo.
	2010	ES	LÓPEZ, Alejandro López CURIEL, Javier de Esteban	El turismo sostenible como dinamizador local.
	2016	BR	MENDES, Julio da Costa GUERREIRO, Maria Manuela Martins	Segmentação de destinos turísticos: dos processos às estruturas.
	2012	UK	BEAVER, Allan	A Dictionary of Tourism and Travel. Oxford, UK: Oxford University Press, 2012.
	2015*	UK	SANTAMARINA-CAMPOS, V.; CARABAL-MONTAGUD, M. A.; DE-MIGUEL-MOLINA, M.; MARTÍNEZ-CARAZO, E.M.	Agentes sociais y muralismo contemporáneo uruguayo. Nuevas perspectivas de investigación y manejo patrimonial.
Tese (1)	2014	ES	ORTIZ, Ramón Godínez	Los Observatorios Turísticos como instrumento en la toma de decisiones: el caso de Guadalajara, MX.
Trabalho de Conclusão (6)	2012	EC	GARCIA, Gustavo Adolfo Torres	Diseño de um Observatorio Turístico Cultural para la Planificación y Gestión del Turismo Sostenible del Cantón Riobamba
	2013	BR	CARVALHO, Julianna Barcelos de	Planejamento Estratégico, Políticas Públicas e Monitoramento: Uma avaliação das informações produzidas pelos Observatórios de Turismo no Brasil.
	2016	EC	GUAMÁN, Juan Lisardo Zuña	Diseño del Observatorio Turístico para la planificación y gestión del turismo del Cantón Alausí, Provincia de Chimborazo
	2016	BR	SOARES, Janaina Salton	Relevância do Uso da Ferramenta Observatório de Turismo Aplicada ao Planejamento Turístico.
	2017	EC	ALCOCER, Sisa Carolina Báez	Estudio de la evolución histórica de los Observatórios Turísticos a Nivel Mundial.
	2017	EC	MAILA, Marcela Estefania Ninahualpa	Propuesta para el diseño de um Observatório de Turismo de Ciudades Patrimonio de la Humanidad Ecuador (Quito y Cuenca)

Fonte: Elaboração do autor (2018).

A avaliação do conjunto de estudos permitiu constatar que, em sua maioria, eles discutiram os focos de observação, descreveram metodologias empregadas na construção de indicadores, apresentaram casos de observatórios e seus resultados e fizeram propostas para a criação de novos observatórios. Foram poucos os pesquisadores, porém, que discutiram os observatórios de turismo com uma perspectiva que os vinculasse, por exemplo, aos campo da Inteligência Territorial (GIL; FERNANDÉZ; HERRERO, 2015) ou da Gestão do Conhecimento (VARRA; BUZZIGOLI; LORO, 2011a; VARRA; BUZZIGOLI; LORO, 2011b; VARRA, 2011;

VARRA, 2012; VARRA; BUZZIGOLI; LORO, 2012; VARRA; BUZZIGOLI; BUZZIGOLI; LORO, 2013; VARRA; BUZZIGOLI; BUZZIGOLI; LORO, 2015).

Além disso também foram poucos os estudos acadêmicos que trataram do processo de implantação de observatórios de turismo em nível internacional (BREGOLIN; FACHINELLI, 2016; THEORGA, 2016; BREGOLIN; FACHINELLI, 2017; VELÁSQUEZ; ALCOCER, 2017; ALCOCER, 2017), bem como que discutiram a sua natureza conceitual (VALERO et al., 2013; BREGOLIN, 2015).

Em função dos estudos acadêmicos sobre os observatórios de turismo ainda serem incipientes, existem lacunas para serem preenchidas com a finalidade de propiciarem um referencial científico e técnico sólido que possa orientar novas pesquisas e dar suporte à criação de outros observatórios. Por causa da ausência de um referencial consolidado e amplamente aceito se identifica uma disparidade nas definições de observatório de turismo analisadas, o que por sua vez pode se refletir em dificuldades de entendimento teórico do objeto e de performance durante a sua operacionalização prática.

Dada a existência de poucas abordagens de pesquisa aplicadas ao estudo mais conceitual dos observatórios de turismo serem identificadas, esse objeto ainda não tem uma definição consolidada e amplamente aceita. Por isso ele é apresentado com entendimentos diversos pelos observatórios e pelas publicações acadêmicas (BREGOLIN, 2015). Disso resulta que tanto acadêmicos quanto técnicos que atuam nos observatórios não possuem uma compreensão clara do seu significado real ou das dimensões que um observatório de turismo implica, situação semelhante a que foi relatada por Angulo Marcial (2009) sobre os observatórios em geral.

Em relação aos observatórios de turismo, Bregolin (2015) destacou a diversidade de caracterizações atribuídas a essa nomenclatura nos seus sites oficiais. Ali, os observatórios de turismo apareceram definidos como *repositórios* (de estudos, de informações, de estatísticas, de documentos, de dados, de indicadores); *espaços* (de acesso à informações, de intercâmbios, de produção e disseminação de conhecimentos, de interação, de debate, de reflexão ou de discussão); pesquisas (área, núcleo, iniciativa); além de serem definidos também como articuladores, promotores, ferramenta, unidade especializada, condição, órgão técnico oficial e sistema integrado. Essa diversidade expressa pelos próprios observatórios de turismo torna difícil compreender o que seria sua natureza conceitual (VALERO et al., 2013). Além disso, também dificulta a realização de estudos comparativos sobre eles, pois

objetos diferentes, mas com esse mesmo nome podem vir a ser comparados (LAVIÑA, 2008 apud ANGULO MARCIAL, 2009; ORTEGA NURER, 2010).

Nesse sentido, cabe rever as definições de observatórios de turismo presentes na literatura para verificar como eles foram caracterizados pelos diferentes autores que os estudaram. Como se apresenta mais adiante, os observatórios são criados para atenderem a uma ou mais finalidades, sendo que isso lhes fornece uma justificativa para implantação, define seu desenho organizacional e seus procedimentos operacionais. Em outras palavras, a finalidade expressa para justificar a criação de um observatório define seu futuro. Com o intuito de possibilitar uma maior clareza para a análise, o Quadro 2 traz definições de observatórios de turismo que foram explicitamente citados na literatura, acompanhados de termos usados pelos autores para caracterizá-los e as finalidades que lhes foram atribuídas. Todavia, se ressalta que muitos dos estudos que trataram dos observatórios de turismo não os definiram claramente.

Quadro 2 – Definições de Observatório de Turismo identificadas na Literatura sobre Observatórios de Turismo

(continua)

AUTOR	DEFINIÇÃO	CARACTERIZAÇÃO	FINALIDADES
DESPONTIN (1989)	Ferramenta que permite uma melhor comunicação da imagem do destino para todos os seus parceiros. Ele representa ainda uma ferramenta de animação , de aconselhamento , de informação , mais do que um verdadeiro organismo institucional (DESPONTIN, 1989, p. 10, tradução nossa).	- Ferramenta	- Comunicação (imagem) - Articulação - Decisão - Informação
SOUZA E MOLLO (2009)	Forma de organização para o planejamento e o monitoramento do desenvolvimento do turismo de forma participativa , cuja metodologia integra diferentes olhares em um comitê gestor que atua como uma instância de governança local para o turismo (SOUZA; MOLLO, 2009, p.1).	- Forma de organização	- Planejamento - Monitoramento - Participação - Articulação - Governança
BERNIER (2009 APUD SANTÁGATA, 2011)	Um relatório de uma conjuntura que, como todos, nos fornece informações sobre um campo específico de atividade humana, o turismo, o que ajuda a tomada de decisões e o desenvolvimento do planejamento (BERNIER, 2009 apud SANTAGÁTA, 2011, p. 10, tradução nossa).	- Relatório de conjuntura	- Informação - Decisão - Planejamento
PÉREZ, CORNEJO E RAMÍREZ (2011)	Sistemas integrados de informação, estudo, pesquisa e monitoramento de turismo em um destino turístico. O Observatório de Turismo é um instrumento que permite conhecer a posição do setor do turismo do início para realizar o acompanhamento da sua evolução. Esse conhecimento informativo é básico para formular e abordar, posteriormente, ações que visam a melhora da competitividade e da sustentabilidade econômica, social e ambiental do setor através da adequação do turismo para as tendências da demanda e a valorização inovadora dos recursos turísticos (PÉREZ; CORNEJO; RAMÍREZ, 2011, p. 2, tradução nossa).	- Sistema integrado - Instrumento	- Conhecimento - Monitoramento - Competitividade - Sustentabilidade
VARRA, BUZZIGOLI E LORO (2012)	Ferramenta de gestão do conhecimento dos destinos turísticos. [...] Centro de conhecimento que atua como promotor e coordenador de um processo compartilhado de desenvolvimento da competitividade do destino. [...] fator de coesão social e promotor de uma orientação para serviços (VARRA; BUZZIGOLI; LORO, 2012, p. 375, tradução nossa).	- Ferramenta de conhecimento - Centro de conhecimento - Fator de coesão social	- Conhecimento - Articulação - Coesão social - Competitividade

(conclusão)

AUTOR:	DEFINIÇÃO:	CARACTERIZAÇÃO:	FINALIDADES:
VALERO, DÍAZ, GONZÁLES E NOVO (2013)	São dispositivos de observação criados por organizações públicas ou privadas para acompanhar a evolução de um fenômeno ou questão estratégica tanto no tempo como no espaço [...]. Os observatórios turísticos constituem o termômetro de um destino turístico. Eles permitem monitorar as informações sobre entidades do setor de turismo, o que é uma vantagem competitiva porque permite uma comparação com outros destinos para se antecipar assim à concorrência e desenvolver estratégias que aumentem a sustentabilidade (VALERO et al., 2013, p. 8, tradução nossa).	- Dispositivo	- Monitoramento - Competitividade - Sustentabilidade
FRANCH E CONTRERAS (2013)	Ferramenta de inteligência turística estável, encarregada de observar a realidade, analisar a dinâmica e prover os resultados a todos os agentes de um destino (FRANCH; CONTRERAS, 2013, p. 25, tradução nossa).	- Ferramenta	- Monitoramento - Inteligência
NOVAES E FEITOZA (2014)	Ferramenta da ciência da informação , que quando devidamente usado, melhora os processos de gestão pública e das organizações do sistema turístico (NOVAES; FEITOZA, 2014, p.17).	- Ferramenta	- Informação - Gestão
ORTIZ (2014)	Sistemas de controle e gerenciamento global de um destino turístico (ORTIZ, 2014, p. 227, tradução nossa).	- Sistema	- Monitoramento - Gestão
MENDES E GUERREIRO (2016)	Uma estrutura privilegiada para acompanhar os mercados, integrar informação e, desta forma, possibilitar que as políticas nacionais e setoriais de turismo e a atuação dos atores em exercício sejam sustentadas e baseadas num conhecimento técnico que lhes permite obter vantagens comparativas nos mercados tendo em vista o desenvolvimento do setor (MENDES; GUERREIRO, 2016, p. 94).	- Estrutura	- Monitoramento - Informação - Planejamento - Ação - Competitividade
THEORGA (2016)	Como ferramentas de integração, discussão e compartilhamento de informações entre segmentos sociais, os observatórios incluem entre os seus objetivos o monitoramento e avaliação do turismo em cada destino, favorecendo a participação social , o estabelecimento de redes de conhecimento e o apoio a elaboração e interpretação dos resultados das políticas públicas , das iniciativas privadas territorialmente implementadas e do desenvolvimento sustentável dos destinos turísticos (THEORGA, 2016, p. 15).	- Ferramenta	- Informação - Articulação - Monitoramento - Avaliação - Participação - Conhecimento - Planejamento - Sustentabilidade

Fonte: Elaboração do autor (2018).

No que diz respeito a análise dessas definições, diferentes recortes podem ser estabelecidos considerando o que seriam as finalidades de um observatório de turismo, bem como a sua caracterização. Sobre as finalidades atribuídas aos observatórios, foi possível identificar que em primeiro lugar aparece o monitoramento com sete menções, seguido de atribuições referentes a informação com cinco menções e das finalidades de articulação, de competitividade e de apoio ao planejamento, com quatro menções cada uma. Também foram citadas finalidades associadas ao conhecimento e a sustentabilidade, com três menções cada e, de apoio à decisão, gestão e participação, com duas menções cada.

A diversidade de finalidades apontadas para a criação dos observatórios de turismo permite identificar que são atribuídos a eles uma série de papéis junto aos destinos turísticos. Em alguns casos é esperado que eles propiciem o monitoramento de questões com uma perspectiva de observação mais distante dos fenômenos e das situações observadas (DE SÉDE-MARCEAU; MOINE, 2009). Já em outros casos se espera deles uma atuação mais voltada para a ação e a intervenção sobre os focos de observação (DE SÉDE-MARCEAU; MOINE, 2009).

No que contempla as finalidades dos observatórios, os autores por vezes não as distinguem dos objetivos dos destinos. Por isso, frequentemente essas situações aparecem misturadas. Um outro aspecto é que alguns autores atribuem aos observatórios de turismo uma finalidade única ou principal, como o fizeram, por exemplo, Valero et al. (2013) que atribuíram a eles o monitoramento. Já em outros casos, os observatórios de turismo são descritos com uma maior complexidade, possuindo maior número de finalidades e desempenhando funções que vão além do monitoramento e da produção de informações, podendo envolver, por exemplo, a articulação de atores e a produção de conhecimentos (DESPONTIN, 1989; VARRA; BUZZIGOLI; LORO; 2012; THEORGA, 2016).

Como pode ser depreendido dessas análises preliminares, existe um campo aberto para novos estudos sobre os observatórios de turismo. Nesse sentido, é pertinente destacar que a literatura disponível sobre o tema ainda carece de uma maior reflexão e crítica, pois apresenta muitas vezes confusões conceituais graves que podem ser exemplificadas no entendimento igualitário de conceitos distintos como dados e informações, os quais Peña (2013) explica que são associados, mas não são a mesma coisa.

Com o intuito de contribuir com os estudos sobre esse objeto, são

apresentadas algumas reflexões sobre as caracterizações de observatórios citadas tendo por base abordagens possíveis provenientes da área do Desenvolvimento Baseado em Conhecimento (DBC). Aqui se destacam particularmente as abordagens do Sistema de Capitais (CARRILLO, 2002; 2014) e das Níveis do Desenvolvimento Baseado em Conhecimento (CARRILLO, 2003)

Em relação a análise das caracterizações dos observatórios de turismo à luz dos níveis de DBC, os quais se dividem por sua centralidade em objetos, em agentes e em contextos (CARRILLO, 2003), é possível identificar um exemplo de caracterização associada a objeto em Bernier (2009, apud SANTÁGATA, 2011). Por sua vez, outros autores como Souza e Mollo (2009); Varra, Buzzigoli e Loro (2012); Franch e Contreras (2013); Novaes e Feitoza (2014); Mendes e Guerreiro (2016) e Theorga (2016) os associaram a agentes e à relação existente entre eles. Nesse conjunto de definições não foram identificadas situações associadas à centralidade em contextos como se identifica no caso dos observatórios territoriais descritos por Roux e Feyt (2011).

No caso do Sistema de Capitais (CARRILLO, 2002; 2014), duas abordagens iniciais são vislumbradas. A primeira consiste em avaliar como os observatórios de turismo se relacionam com os capitais dos destinos turísticos. Já a segunda envolve a compreensão da estrutura de valor dos observatórios de turismo. Sobre a relação dos observatórios de turismo com os capitais dos destinos turísticos podem ser especuladas algumas questões iniciais. Nesse caso, a primeira corrente e com maior número de autores (DESPONTIN, 1989; BERNIER, 2009 apud SANTÁGATA, 2011; PÉREZ; CORNEJO; RAMÍREZ, 2011; VARRA; BUZZIGOLI; LORO; 2012; VALERO et al., 2013; FRANCH; CONTRERAS, 2013; NOVAES, FEITOZA, 2014; THEORGA, 2016), atribui aos observatórios de turismo a imagem de uma ferramenta, de um dispositivo, de um instrumento, de um relato de conjuntura ou de um sistema de informações com caráter instrumental no qual eles teriam o objetivo de potencializarem as ações relacionadas à inteligência do destino. Nessas situações, os observatórios de turismo parecem estar atrelados aos Capitais Instrumental e de Inteligência dos destinos turísticos.

Por outro lado, os observatórios de turismo foram associados também as ideias de estrutura, de sistema de gestão, de governança, de centro de referência ou de mobilização por autores como Despontin (1989), Souza e Mollo (2009), Varra, Buzzigoli, Loro (2012), Ortiz (2014) e Mendes e Guerreiro (2016). Esse tipo de

entendimento, por sua vez, destaca a atuação dos observatórios de turismo na articulação dos atores, assim como descreveram De Séde-Marceau e Moine (2009) sobre os observatórios territoriais. Aqui, os observatórios se relacionariam principalmente com os Capitais Relacional e Humano dos destinos.

Um outro entendimento que também foi constatado contempla a caracterização dos observatórios de turismo como um elemento que comunica a imagem do destino (DESPONTIN, 1989), situação que os aproxima do Capital de Identidade dos destinos turísticos. As três situações mencionadas expressam diferentes posições dos observatórios de turismo em relação ao papel que eles podem exercer nos destinos turísticos. Essa abordagem representa ainda um campo aberto para novos estudos.

Além dessas abordagens baseadas na compreensão dos observatórios de turismo a partir da aplicação do Sistema de Capitais (CARRILLO, 2002; 2014) aos destinos turísticos e de sua análise em relação aos níveis de desenvolvimento baseado em conhecimento (CARRILLO, 2003), outras análises sobre os observatórios de turismo são possíveis a partir da área de gestão do conhecimento.

Nesse sentido, se optou por realizar uma pesquisa com o propósito de compreender a estrutura de valor dos observatórios de turismo por meio da aplicação do Sistema de Capitais (CARRILLO, 2002; 2014). Com isso, se espera conseguir compreender melhor como esse objeto se configura em diferentes contextos nos quais está implantado, bem como quais seriam os aspectos relevantes para o seu desenvolvimento.

Essa intenção se mostra coerente com achados anteriores (BREGOLIN, 2015) que permitiram identificar diferentes configurações de observatórios de turismo em que algumas se apresentaram como simples repositórios para centralização do armazenamento de dados, em uma ação quase que exclusivamente associada ao Capital Instrumental; enquanto outras envolveram a aplicação do conhecimento para a melhoria da tomada de decisões e a adaptação ao ambiente (Capital de Inteligência); e outras tinham por objetivo fortalecer a articulação dos atores (Capital Relacional).

1.4 DELIMITAÇÃO DA PESQUISA

A pesquisa tem seu suporte teórico em conceitos provenientes das áreas de

Gestão de Turismo, Inteligência Territorial e Gestão do Conhecimento. Dentre elas, ela se aprofunda, respectivamente, nos temas da Gestão de Destinos Turísticos, da Observação Territorial e do Desenvolvimento Baseado em Conhecimento.

Em se tratando da Gestão de Destinos Turísticos, o estudo parte do Sistema Turístico de Leiper (1990), escolhido por sua adequação às diferentes escalas geográficas e por sua fácil compreensão, para, a partir dele, adotar a concepção de Swarbrooke (2000) quando ele trata da distribuição espacial da ocorrência das empresas vinculadas direta ou indiretamente ao turismo. A vinculação das empresas turísticas com os destinos que elas operam (VAZ, 1999; WEIRMAIR, 2004; BENI, 2007; CHEN et al., 2012) também foi considerada e, como consequência disso, foram avaliadas as relações de interdependência existentes entre os atores de um destino conforme as pesquisas de autores como Weirmair (2004), Mayer (2009), Beni (2012) e Brooker e Joppe (2014).

Nessa direção, a importância da colaboração entre os atores envolvidos na produção turística (JAMAL; GETZ, 1995; BRAMWELL; SHARMAN, 1999; HALL; WILLIAMS, 2008; BUDEANU, 2012; ZACH, 2012; SEWERYN, 2014), os comportamentos dos atores (NADJA-JANOSZKA; KOPERA, 2014), o papel da comunicação interorganizaional nos destinos turísticos (MICHELON, 2003) e a implantação de observatórios de turismo com a finalidade de promover a gestão do conhecimento nos destinos turísticos (VARRA; BUZZIGOLI; LORO, 2012; VARRA, 2012) se tornaram aspectos relevantes considerados no âmbito do estudo.

Depois de debater a importância das iniciativas que visam a ampliação do conhecimento dos atores nos destinos turísticos, o estudo transferiu seu foco para a literatura da área de Gestão do Conhecimento. Nessa temática, a pesquisa foi fundamentada inicialmente nos processos de criação e difusão do conhecimento com base em autores como Polanyi (1966), Nonaka e Takeuchi (1997), Nonaka, Toyama e Hirata (2011). Disso ela avança para a discussão das relações existentes entre o conhecimento e as organizações, incorporando as concepções de autores como Daft e Weick (1984) e Grant (1996) da teoria organizacional do conhecimento.

Já seguindo em direção ao contexto do objeto de estudo dos observatórios de turismo, foi constatado que o reconhecimento antecipado das mudanças do ambiente pode gerar vantagens competitivas para as organizações (ANSOFF, 1975) e que a maior presença de indivíduos com conhecimentos diversificados permite ampliar a capacidade interpretativa das organizações no processo de compreensão de seus

entornos (WHEATLEY, 1999).

Nesse contexto, a abordagem do Desenvolvimento Baseado em Conhecimento foi utilizada ao se considerar que os observatórios de turismo atuam em nível de desenvolvimento social por meio do conhecimento. O Sistema de Capitais do Conhecimento (CARRILLO, 2002) foi adotado como suporte principal para o estudo por causa de sua adequação para análise do objeto de estudo. Esta opção decorreu da sua concepção sistêmica e integradora de elementos materiais e simbólicos (CARRILLO, 2002; 2014); da sua clareza para aplicação e da apropriabilidade que apresenta para realização de estudos de processos de desenvolvimento em situações como as que se identificam nos destinos turísticos.

Considerando o papel exercido pelos observatórios de turismo nos destinos, a pesquisa se concentrou principalmente no conceito do Capital de Inteligência (OLAVARRIETA; RODRIGUEZ, 2014; OLAVARRIETA; CARRILLO, 2014). Este conceito foi articulado com a perspectiva da Inteligência Territorial (CAENTI, 2016), a qual por sua vez se expressa por meio da Observação Territorial (DE SÈDE-MARCEAU; MOINE, 2009) e das suas estruturas e dispositivos de observação que são denominados de observatórios (GIL; FERNANDÉZ; HERRERO, 2015).

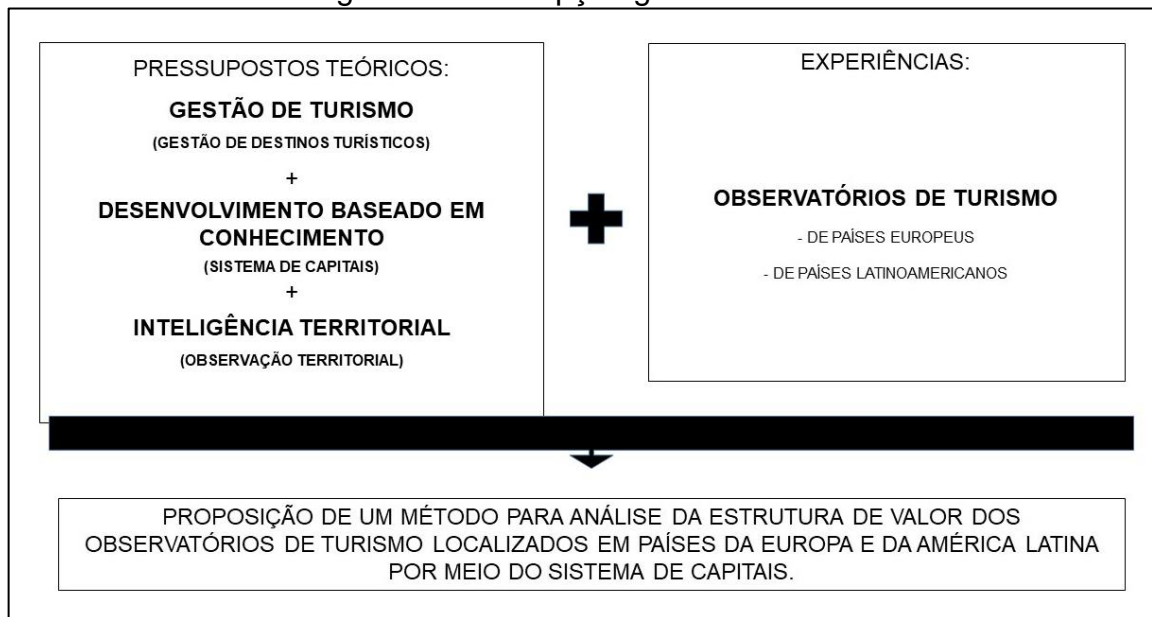
Ao adotar a Inteligência Territorial como um dos suportes teóricos, o estudo teve como premissa que os destinos turísticos se configuram como sistemas territoriais, e que, nesse sentido, a Inteligência Territorial pode fornecer subsídios para a melhoria da sua performance (GIL; FERNANDÉZ; HERRERO, 2015). Com esse entendimento o estudo adota autores como Ortol (2012) e Peña (2013) para compreender a Inteligência Territorial e a De Sède-Marceau e Moine (2009) e Signoret (2011) para compreender as finalidades, as características e as práticas dos processos de Observação Territorial. Também buscou contextualizar o surgimento de observatórios nos Estados Unidos (MURPHY, 1971; BARNES, 1974; DINER, 2017), assim como conhecer de que forma esse processo se desenvolveu na França, país referência nesse campo, por meio principalmente dos estudos de Lenormand (2011), Roux; Feyt (2011) e Chebroux (2015).

A partir disso se discutiram fatores disseminadores dos observatórios em nível internacional (ORTEGA NURER, 2010; DA SILVA et al., 2013); como eles foram definidos (ANGULO MARCIAL, 2009; LENORMAND, 2011; MORALES, 2011; ROUX; FEYT, 2011; GIL, FERNANDÉZ; HERRERO, 2015) e como poderia ser a caracterização deles no contexto das gerações do Desenvolvimento Baseado em

Conhecimento (CARRILLO, 2003); as suas finalidades (BAGDAHN, 2012) e tipologias (BOUSSET, 2003; ROUX; FEYT, 2011; BAGDAHN, 2012, CHEBROUX, 2015).

No que diz respeito ao objeto de estudo, a pesquisa focou nos observatórios de turismo e sobre isso apresenta o contexto de surgimento dos primeiros observatórios de turismo do mundo (DESPONTIN, 1989), sua implantação em nível internacional (FIDEGOC; OLACT, 2013; BREGOLIN; FACHINELLI, 2016; VELÁSQUEZ; ALCO CER, 2017; BREGOLIN; FACHINELLI, 2017) e a produção científica sobre o tema, assim como a discussão da sua natureza conceitual (VALERO et al., 2013). Além disso, debateu a confusão conceitual e operacional existente sobre os Observatórios de Turismo que justificou este tipo de estudo (BREGOLIN, 2015). Com base nesse arcabouço teórico foi possível construir o esquema de concepção geral do estudo apresentado na Figura 1.

Figura 1 – Concepção geral do estudo



Fonte: Elaboração do Autor (2016).

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

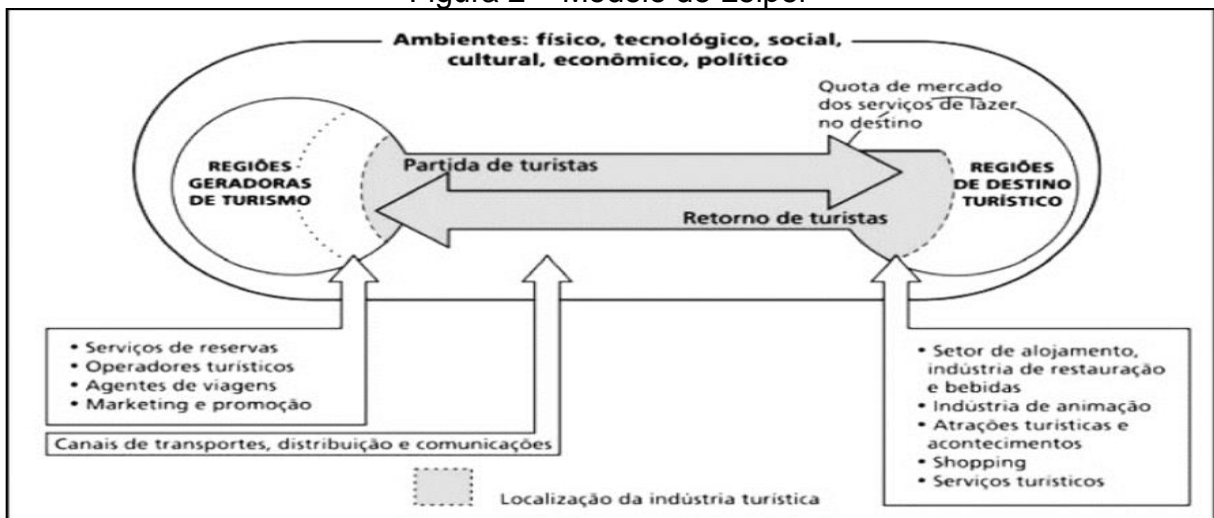
Para uma melhor compreensão da pesquisa são apresentados a seguir os conceitos e os pressuposto teóricos que a orientaram. Estes iniciam com a contextualização do setor de turismo e as características da gestão de destinos turísticos, avançam para a influência do conhecimento e da colaboração sobre a competitividade e a sustentabilidade dos destinos para em seguida discutir os aspectos relacionados a criação do conhecimento, sua gestão e seu papel no processo de desenvolvimento; o sistema de capitais e o capital de inteligência; a inteligência territorial, a observação territorial, os observatórios e, por fim, os observatórios de turismo, objeto de estudo desta pesquisa.

2.1 O SETOR DE TURISMO E A IMPORTÂNCIA DOS DESTINOS TURÍSTICOS

O crescimento do setor de turismo e a maior percepção de seus impactos sociais, econômicos, culturais e ecológicos tem estimulado a realização de estudos sobre o tema a partir de diferentes disciplinas (JAFARI, 2001). Nesse contexto, o turismo tem recebido a atenção de economistas, geógrafos, sociólogos, urbanistas, antropólogos, administradores, turismólogos e diversos outros profissionais.

Uma abordagem bastante difundida de estudos do turismo tem sido a abordagem geográfica, a qual pode ser exemplificada pelo modelo de Leiper, no qual o turismo é apresentado como o deslocamento temporário das pessoas de seus locais de residência até os destinos turísticos, as atividades desenvolvidas nesses espaços durante sua permanência e o retorno para as suas origens (LEIPER, 1990). Este modelo é apresentado na Figura 2.

Figura 2 – Modelo de Leiper



Fonte: Modelo de Leiper (1990), adaptado por Lohmann e Panosso Netto (2008)¹⁴.

Swarbrooke (2000) complementa essa forma de perceber o turismo ao afirmar que os prestadores de serviços envolvidos com a produção turística se encontram distribuídos pelo local de origem do visitante, pelas áreas de trânsito e pelo destino turístico e que por isso há uma grande heterogeneidade nos perfis empresariais das organizações turísticas que podem dessa maneira, abranger desde pequenos empreendedores individuais operando somente em nível de destino até grandes companhias multinacionais que operam e concorrem globalmente.

Por sua vez, a consideração do turismo com uma abordagem organizacional, pode ser exemplificada no estudo de Brooker e Joppe (2014). Para essas pesquisadoras, o turismo é um conceito orientado pela demanda, representado pela busca de pessoas com motivações de viagens diferentes e por um setor composto de empresas que trabalham conjuntamente e sem problemas para disponibilizar essas motivações de viagens em uma experiência global, ao mesmo tempo em que se adaptam rapidamente às mudanças de comportamento e de expectativas dos clientes (BROOKER; JOPPE, 2014).

Outro pesquisador que estudou a cadeia produtiva do turismo com uma abordagem organizacional foi Mayer (2009, p. 125). Ele destacou os seguintes aspectos: a experiência turística consiste de fluxos de encontros com prestadores de serviços (percepção de qualidade cumulativa); os produtos turísticos são intangíveis

¹⁴ O modelo de Leiper (1990) é apresentado da mesma maneira como fizeram Lohmann e Panosso Netto (2008). Cabe ressaltar, porém, que no contexto brasileiro, o termo indústria deveria ser traduzido como setor.

e não podem ser armazenados e, por isso, possuem um controle de qualidade difícil (pois a co-terminalidade produção-consumo faz com que ocorra uma participação ativa ou passiva do cliente durante o processo produtivo); existe uma facilidade para imitação das inovações no turismo motivada pela rápida disseminação do conhecimento, pela dificuldade de se excluïrem concorrentes durante a prestação de serviços e pela impossibilidade de proteção por meio de patentes e; há uma imobilidade nos destinos turísticos, pois a natureza e o patrimônio cultural são componentes da oferta que não são completamente transferíveis.

Muitos dos aspectos citados por Mayer (2009) já haviam sido apontados por Weirmair (2004), o qual afirmou que o turista quando passa férias em um destino turístico consome um pacote de serviços de diferentes fornecedores que participam da criação de uma experiência de turismo. Para ele, o que o turista compra é uma experiência de viagem composta por uma rede de serviços complementares, integrados em produtos pelas operadoras de turismo na forma de pacotes turísticos, de *forfaits*¹⁵ de agências de viagens ou ainda pelo próprio cliente quando a viagem é auto-organizada. Por isso, segundo este pesquisador, o cliente consome, desde o seu ponto de vista uma experiência de viagem que integra todos esses serviços em uma cadeia de valor. Apesar disso, porém, as empresas tendem a entender seu produto sob a forma da prestação de serviços individuais (hospedagem, alimentação, etc.), em uma concepção isolada ou com pouca integração com outros serviços (WEIRMAIR, 2004).

A importância da integração no turismo também foi abordada por Seweryn (2014) quando ressaltou que por regra um empreendedor turístico individual não é capaz de atender sozinho à todas as necessidades dos visitantes. Por isso, se acordo com ela, o empreendedor deve se especializar em apenas um componente do valor oferecido ao cliente, ao mesmo tempo em que coopera com outros produtores para a criação conjunta de uma cadeia de produtos e de serviços que se constitua em uma oferta turística de espaço, de tempo e de tipo sincronizado (SEWERYN, 2014).

Nessa mesma direção, Chen et al. (2009) são autores que destacaram a importância dos recursos e das competências locais para o turismo. Segundo eles, mesmo quando todos os elementos de um bom serviço de turismo estão presentes as pessoas podem não visitar o destino. Isso acontece porque os produtos turísticos

¹⁵ Pacotes desenvolvidos de maneira personalizada.

requerem recursos regionais que, além das competências dos fornecedores, devem ser somados as capacidades das organizações de apoio para produzirem uma experiência única, ou seja, uma solução total que satisfaça as demandas latentes dos consumidores (CHEN et al., 2009).

Esses entendimentos convergem com o que já afirmava Vaz (1999) quando descrevia os destinos turísticos como uma dimensão importante do produto turístico. O reconhecimento do papel relevante dos destinos na produção turística encaminha para a compreensão da importância de uma atuação coordenada dos diferentes atores envolvidos com a produção turística (BENI, 2012). Sobre isso, Seweryn (2014) enfatiza que a colaboração deverá ir além dos parceiros habituais do turismo para abranger outros agentes envolvidos na produção desse megaproduto complexo, como por exemplo, as entidades que representam outros setores da economia local.

Das considerações expostas anteriormente se depende que uma gestão eficiente do turismo requer uma gestão eficiente dos destinos turísticos e que, para isso, não basta somente ocorrer a integração entre os prestadores de serviços turísticos. Para isso é necessária também uma ação coordenada entre todos os atores vinculados ao destino, o que aponta para a importância da compreensão dos destinos turísticos com uma abordagem territorial.

2.2 DESTINOS: TERRITÓRIOS PARA ATRAÇÃO DE VISITANTES E COLABORAÇÃO INTERORGANIZACIONAL.

Para Magliulo (2012) um destino turístico é um espaço físico dotado de atrativos que fazem com que os turistas abandonem temporariamente o seu local de residência habitual para realizarem uma viagem. É por isso, que segundo ele, os destinos são os verdadeiros produtos que os turistas escolhem e avaliam, sendo apresentados como um amálgama de bens e serviços que serão avaliados em conjunto em uma última instância (MAGLIULO, 2012).

Esse pesquisador também explica que existem dois tipos de destinos turísticos: os corporativos e os comunitários. Os primeiros se caracterizam pela vinculação a um serviço único ou principal, pela atuação de gestores nomeados diretamente pelos proprietários e pela busca de objetivos de crescimento econômico compartilhados potencialmente por todos aqueles que o operam. Já os destinos comunitários são comunidades territoriais e, por isso, possuem características muito

mais complexas (MAGLIULO; 2012).

Ao considerar os destinos turísticos sob a perspectiva da gestão, Magliulo (2012) comenta que a ela compete equilibrar a competitividade e a sustentabilidade no âmbito dos destinos. Em sua discussão sobre o assunto, ele ponderou que a gestão dos destinos corporativos é mais fácil, pois consiste da definição de uma estratégia empresarial voltada para a promoção de um produto único ou principal. Por sua vez, no caso dos destinos comunitários existiriam problemas maiores para coordenação em razão da dificuldade de se realizar uma alocação eficiente por causa da presença de bens públicos e de recursos não-exclusivos. Para contornar isso, o estudioso propõe como alternativa o diálogo social que permitiria as partes interessadas de um destino oferecerem serviços mais integrados (MAGLIULO, 2012).

A criação de um diálogo social mais intenso parece ser uma condição favorável para a maior cooperação entre as empresas turísticas (VARRA, 2012). Este tipo de comportamento foi considerado fundamental para a competitividade por Butler e Weinfeld (2012) nos seus estudos sobre relacionamentos empresariais baseados no conceito clássico do ciclo de vida dos destinos apresentado por Butler (1980).

O tema da cooperação também foi tratado por Zach (2012) quando discorreu sobre as inovações em turismo. Nesse contexto ele ponderou que, enquanto alguns autores atribuem a performance superior das empresas à superioridade dos recursos¹⁶ utilizados, outros indicam que pode ser a colaboração, a condição que permite as empresas explorar recursos dos parceiros de forma a gerar benefícios consideráveis para todos os participantes (ZACH, 2012). Para ele, as inovações bem-sucedidas são conduzidas por um número de motivadores externos, mas é a colaboração entre os parceiros que permite as organizações melhor empregarem seus recursos internos para operarem mais eficientemente e eficazmente (ZACH, 2012).

Os benefícios da colaboração com outras empresas também foram destacados por Hjalager (2010) ao relatar que proprietários ativos em redes de negócios são mais inovadores do que aqueles de empresas que não colaboram com outras. Nessa mesma direção, Budeanu (2012) também avaliou a importância das parcerias no setor de turismo, momento em que registrou a existência de situações em que colaborações pequenas foram substituídas por redes de colaboração e

¹⁶ Ativos e capacidades internas das organizações.

alianças com objetivos intersetoriais.

A revisão da literatura sobre colaboração em turismo destaca conceitos como cooperação interorganizacional, parcerias, alianças, redes e sistemas de inovação (JAMAL; GETZ, 1995; BRAMWELL; SHARMAN, 1999; HALL; WILLIAMS, 2008; ZACH, 2012). Desses estudos é possível identificar que as práticas de colaboração interorganizacional exercem considerável influência sobre o turismo e que, por isso, as organizações turísticas necessitam estabelecer parcerias para poderem inovar e fazerem frente aos desafios impostos pelo setor (ZACH, 2012).

Apesar do amplo reconhecimento da importância dessa colaboração interorganizacional para as empresas de turismo, o comportamento colaborativo não é uma constante do setor conforme afirmam Nadja-Janoszka e Kopera (2014). É por isso que já faz algum tempo que se registra uma crescente atenção para fatores institucionais que possibilitariam superar essas barreiras pois, de acordo com Hjalager (2002), a disseminação de inovações não se trata meramente de uma questão técnica, mas também de uma dependência de relações sociais e de um sistema social.

Hjalager (2010) observou que, em geral, existe pouca confiança mútua entre as empresas de turismo pelo fato de as mesmas perceberem frequentemente as outras como concorrentes e não como parceiras, mesmo em destinos nos quais poderão não sobreviverem sem a presença das outras empresas. Nesses casos, ela pondera que é ainda mais importante que os destinos turísticos sejam compreendidos como repositórios de competências e de conhecimento, os quais muitas vezes são únicos, não imitáveis e cruciais para o desenvolvimento de produtos e de serviços (HJALAGER, 2010).

Os achados citados convergem para as conclusões de outros estudos que trataram da importância da colaboração interorganizacional e do compartilhamento de conhecimentos como elementos de vantagem competitiva de localidades e regiões, conforme se discute no próximo tópico.

2.3 COLABORAÇÃO INTERORGANIZACIONAL E CONHECIMENTO EM DESTINOS TURÍSTICOS

Como afirma Kotler (2006), a globalização da economia fez com que a competição deixasse de acontecer somente entre as empresas para ocorrer também entre cidades, regiões e países. Nessa direção, Lucchi (2001) destaca essa mudança

quando comenta que com a globalização a competição deixa de ocorrer entre empresas que atuam individualmente, para ocorrer entre sistemas locais que se relacionam de forma aberta com o mundo (LUCCHI, 2001).

Nesse contexto cresce a importância da operacionalização de conceitos como os de *clusters* (aglomerados), de arranjos produtivos locais, de distritos industriais, de *fillière* (cadeias de produção), de cadeia de suprimentos e outros baseados em cooperação interorganizacional para aumento da competitividade dos negócios. Entre os casos bastante destacados pelos estudos desse tipo de abordagem está o da *Terza Itália*¹⁷, considerada uma das regiões mais inovadoras do mundo.

Ali foi verificado que a integração de pequenas empresas por meio de redes flexíveis constituídas sobre uma base de laços sociais e de confiança facilitou a cooperação empresarial e ampliou a competitividade daquelas que estavam envolvidas (CASAROTTO FILHO; PIRES, 2001; PUTNAM; LEONARDI; NANETTI, 2002). Essa abordagem parece ser válida também para o turismo, na medida em que as organizações turísticas podem obter vantagens comparativas por meio de uma gestão de destinos que promova a articulação dos atores da sua cadeia produtiva, gerando coesão social e colaboração interorganizacional que possibilitem uma ação coordenada (BENI, 2012; TOMAZZONI, 2012).

A compreensão dos destinos turísticos como uma concentração geográfica de organizações de turismo interdependentes entre si permite seu estudo com base em conceitos como o de *cluster* (aglomerado), proposto por Porter (2008). Para este autor a vantagem competitiva dos aglomerados depende de relacionamentos, de redes e do senso de interesse comum que possibilitem fluxos de informações, de intercâmbios e de transações agregadoras de valor, coordenação de ações, atuação além das fronteiras empresariais e motivação para aprimoramentos (PORTER, 2008).

Para aumentar sua competitividade frente ao mercado, as organizações envolvidas em sistemas com forte influência territorial precisam estabelecer parâmetros de concorrência e de cooperação com outras organizações que estão vinculadas ao mesmo território. Isso exige que elas discutam e articulem suas estratégias com outras empresas a fim de criarem parcerias sob a forma de redes empresariais, de alianças, de associações empresariais, de consórcios, de entidades

¹⁷ Região do Norte da Itália que se destaca por possuir um alto grau de desenvolvimento econômico e social e cujo dinamismo decorre da atuação de redes de pequenas e médias empresas (CASAROTTO FILHO; PIRES, 2001).

intersetoriais, entre outros tipos de organizações em redes (SELIN; BEASON, 1991).

Entre as motivações que podem estimular a colaboração interorganizacional em um destino está a necessidade de as empresas conhecerem melhor as suas condições de mercado e a dos governos de projetarem o seu desenvolvimento (BENI, 2012). Esse entendimento sobre a importância de se ter mais conhecimento disponível se apresenta pertinente quando se considera que o contexto empresarial atual requer que as empresas tenham claro que a vantagem competitiva delas reside, além de aspectos físicos ou financeiros, na capacidade que elas possuem para responder eficazmente às contingências do ambiente; ou seja, em sua capacidade para aprender e no conhecimento acumulado que obtiveram a partir de informações e experiências (PEREIRA, 2002).

Pereira (2002) argumenta ainda que o conhecimento é a fonte dessa vantagem, pois ao contrário de ativos materiais e físicos que podem ser copiados pelos concorrentes, se depreciam e diminuem à medida em que são usados, o conhecimento aumenta com o uso, gera novos conhecimentos e, mesmo quando compartilhado permanece com o doador enquanto também enriquece quem o recebe (PEREIRA, 2002). É por isso que captar, gerenciar, armazenar e permitir uma retroalimentação constante do conhecimento é o desafio das modernas teorias empresariais que vêem na tecnologia uma aliada para a administração dos volumes e formas diversas desse recurso organizacional (PEREIRA, 2002).

No caso dos produtos turísticos, os quais são fortemente influenciados pela ação individual realizada pelos prestadores de serviços e por situações específicas dos destinos, existe uma necessidade de cooperação constante com outras organizações para que as transformações dos mercados possam ser acompanhadas (BUTLER; WEINFELD, 2012). Por isso, o compartilhamento de informações entre os atores é essencial para as empresas que estão unidas em um território e que buscam maior competitividade, já que a necessidade de comunicação é latente para que tudo flua como desejado (MICHELON, 2003).

Com a perspectiva de ampliar o fluxo de dados, de informações e de conhecimento entre as organizações turísticas e outras partes interessadas, algumas iniciativas de gestão do conhecimento são identificadas em destinos turísticos, como foi abordado exemplificado por Varra, Buzzigoli e Loro (2012). Em comum essas iniciativas tem a finalidade de estimularem a produção de conhecimento contextualizado no âmbito dos destinos turísticos a partir de estruturas, de unidades,

de estudos, de dispositivos denominados genericamente de Observatórios de Turismo. Antes de se discutirem esses observatórios, porém, é necessário compreender primeiramente como ocorrem os processos de criação e de disseminação do conhecimento ao qual eles estão associados.

2.4 O PROCESSO DE CRIAÇÃO DO CONHECIMENTO

Segundo De Masi (2014), o conhecimento é fruto da capacidade cognitiva humana e, por isso, cada ser humano representa uma fonte única para sua criação. Por isso, a consideração da existência de múltiplas realidades pessoais no mundo permite vislumbrar um amplo potencial para a geração de novos conhecimentos, originados do encontro de formas distintas de percepção da realidade (DE MASI, 2014.)

O conhecimento é um recurso infinito, simultaneamente produzido e consumido, cuja concepção e produção são interconectadas e inseparáveis e que tem o seu valor criado durante a recategorização que surge de novos tipos e combinações de conhecimentos (NONAKA; TOYAMA; HIRATA, 2011).

Isso faz com que o conhecimento produzido por um indivíduo tenha caráter único, pois na base do processo de criação do conhecimento está o encontro entre pontos de vistas diferentes (NONAKA; TOYAMA; HIRATA, 2011). Deste fato se depreende que as subjetividades e os contextos que envolvem os seres humanos são elementos fundamentais desse processo, pois esses pesquisadores afirmam a verdade varia de acordo com quem somos e a partir de que ponto enxergamos.

A capacidade de avaliar o seu entorno, de resignificá-lo e de desenvolver novos conhecimentos a partir dele é uma característica inerentemente humana. Como diz Eco (1994, p. 135) “considera-se anthropos (homem) uma corruptela de um sintagma mais antigo que significava aquele que é capaz de reconsiderar o que viu”. Nesse sentido, as experiências individuais dos seres humanos e, portanto, as suas reconsiderações se mostram como fontes únicas para a criação do conhecimento.

Como defendido por Nonaka, Toyama e Hirata (2011), o conhecimento é criado socialmente na síntese de diferentes visões, sustentadas por várias pessoas. Ele surge da subjetividade humana como uma justificação pessoal de uma crença que explica uma determinada realidade, processo que foi denominado por Polanyi (1966) como o conhecimento tácito. Para esse estudioso, cada um tem uma crença interna e

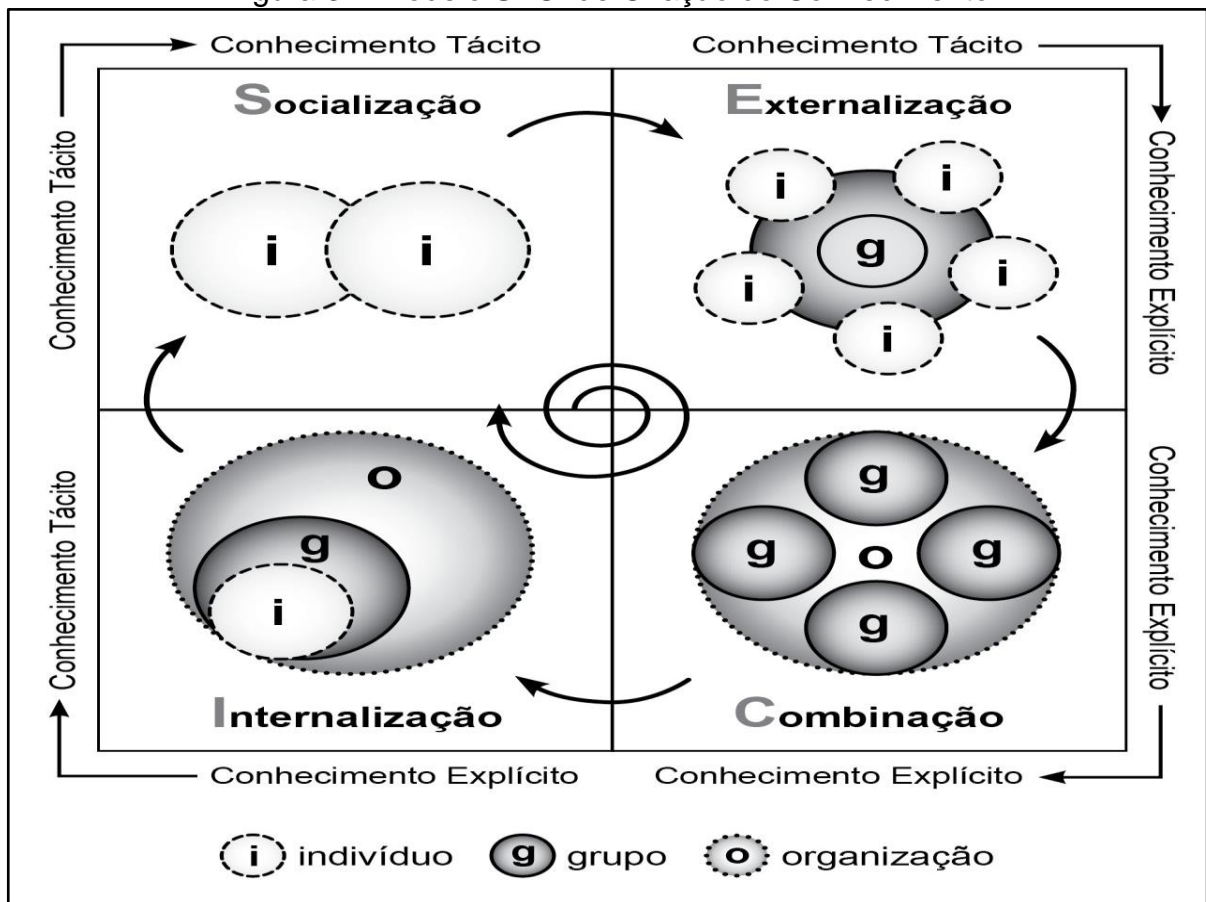
o conhecimento emerge quando essa crença se torna consciente por meio da ligação dela com aspectos particulares da realidade.

A crença individual parece ter um papel extremamente importante no processo de integração entre as subjetividades individuais e as informações dos contextos em que o indivíduo está envolvido durante a criação do conhecimento. Como afirma De Masi (2014), o nosso relacionamento perceptual com o mundo funciona porque confiamos em histórias anteriores, ou seja, nos amparamos numa memória pessoal e coletiva para entendermos o mundo à nossa volta. Disso se pode concluir que a criação do conhecimento está associada em grande parte às crenças sustentadas por memórias pessoais e coletivas e que, por isso, outros elementos, além da contribuição pessoal baseada nas subjetividades também são importantes para a geração de novos conhecimentos (DE MASI, 2014).

Entre os elementos que possibilitam a criação do conhecimento está a interação humana e os contextos que a favorecem. Considerada a fonte da criação do conhecimento por Nonaka, Toyama e Hirata (2011), a interação humana apresenta perspectivas múltiplas que permitem que alguém seja capaz de enxergar aspectos diversos de um fenômeno em contextos diferentes, os quais observados em conjunto conduzem a uma compreensão da essência ou da verdade de todo o fenômeno, dentro de cada um (NONAKA; TOYAMA; HIRATA, 2011).

Para explicar esse processo de criação do conhecimento, Nonaka e Takeuchi (1997) propuseram o Modelo SECI, no qual o conhecimento surge por meio de um fluxo que inicia no compartilhamento de informações e de experiências entre os indivíduos e prossegue até que novos conhecimentos sejam gerados nas interações entre indivíduos, nos grupos e entre grupos. A Figura 3 apresenta esse modelo, conhecido também como a espiral do conhecimento. Como pode ser visto na figura, o ciclo envolve quatro fases: a socialização, a externalização, a combinação e a internalização.

Figura 3 – Modelo SECI de Criação do Conhecimento



Fonte: Nonaka e Takeuchi (1997).

Segundo o Modelo SECI, o conhecimento se origina na interação entre as subjetividades humanas dos indivíduos durante a fase de socialização. Depois disso, o processo avança para a fase da externalização, momento no qual é criado um consenso sobre determinado aspecto da realidade por um grupo de indivíduos que faz uso de linguagem simbólica. Na fase seguinte, da combinação, ocorre a interação entre grupos que permite o desenvolvimento de novos conhecimentos e que, além da linguagem simbólica, conta com a sistematização dos conhecimentos em ordens ou categorias. Por fim, esse novo conhecimento é internalizado pelos indivíduos, pelos grupos e organizações durante a fase de internalização, a qual será base para o começo de um novo ciclo de criação do conhecimento (NONAKA; TAKEUCHI, 1997).

O modelo SECI explica a criação do conhecimento na sociedade, articulando os níveis individual, grupal e organizacional (NONAKA; TAKEUCHI, 1997). Esse fluxo sequencial de interações faz com que, a cada ciclo, novos conhecimentos sejam criados e incorporados pelos indivíduos, possibilitando assim o surgimento de novos *insights* que se converterão em novos conhecimentos (NONAKA; TAKEUCHI, 1997).

Esse processo é potencializado em tempos como os atuais em que as novas tecnologias ampliam a capacidade de registro, de acesso e de compartilhamento de informações ao redor do mundo por meio de redes de interação virtual que instantaneamente alcançam bilhões de pessoas e aceleram a produção de novos conhecimentos (DE MASI, 2014).

A alta conectividade viabilizada pela evolução dos meios de transportes e de comunicação tem propiciado que bilhões de pessoas tenham contato com realidades de outras partes do mundo e, diante disso, elas tenham condições de refletir sobre seus próprios contextos com base em novas perspectivas (DE MASI, 2014). Dessa reflexão comparativa, surgem novos *insights* que lideram o processo de criação de conhecimentos (NONAKA; TAKEUCHI, 1997).

Esse espaço físico (ou virtual) de interação e que serve de contexto para a criação do conhecimento foi chamado por Nonaka, Toyama e Hirata (2011) de Ba. Para eles, quando os contextos são compartilhados no movimento que há dentro de um Ba, os participantes não enxergam a partir de um ponto de vista autocentrado, mas reposicionam a si mesmos em termos do seu relacionamento com os outros (NONAKA; TOYAMA; HIRATA, 2011). Nesse caso, a tecnologia atual abre a possibilidade para a constituição de diversos Ba's que podem integrar diferentes contextos que serão contrastados e reconsiderados (na acepção da afirmação de Eco) e sobre os quais os indivíduos desenvolverão novos conhecimentos.

2.5 GESTÃO DO CONHECIMENTO (GC) E DESENVOLVIMENTO BASEADO EM CONHECIMENTO (DBC)

Como Grant (2002) relata, ideias e correntes de pesquisa das áreas de análise de capacidades e de recursos, de epistemologia e de aprendizagem organizacional convergiram no início dos anos 1990 para o que poderia ser descrito como uma visão da empresa baseada em conhecimento, processo decorrente da compreensão do papel importante que o capital intelectual exercia nas empresas. É nesse contexto que surge o campo de estudos da Gestão de Conhecimento (GC) ou *Knowledge Management* (KM), como é tratado na literatura internacional. Este campo tem o propósito de entender como ocorrem os processos de criação, armazenamento, aplicação e compartilhamento do conhecimento e de como eles podem ser geridos com vistas a criação de vantagens competitivas (GRANT, 2002).

Entre os autores que contribuíram para a emergência dessa temática de pesquisa estão Daft e Weick (1984) para quem as organizações diferem entre si pelo modo como buscam conhecer o ambiente e atribuir sentido aos dados disponíveis sobre a realidade em que estão inseridas. A partir desse entendimento, esses pesquisadores propuseram que as organizações fossem compreendidas como sistemas interpretativos, pois suas estratégias e ações são estabelecidas de acordo com a interpretação que elas fazem da realidade.

Esta proposição acompanha o pensamento de Ansoff (1975) quando defendeu a importância da gestão estratégica dos sinais fracos, ou seja, da implantação de um processo de identificação de transformações emergentes do ambiente com o objetivo de perceber antecipadamente mudanças com impacto potencial sobre a organização. Ainda de acordo com ele, é dessa forma que seria possível obter uma maior assertividade na tomada de decisões em função da maior disponibilidade de tempo para a escolha das estratégias a serem implementadas (ANSOFF, 1975).

O desenvolvimento das capacidades de interpretação do ambiente e de antecipação às mudanças por parte das organizações depende do processo cognitivo de seus membros, na medida em que elas integram os conhecimentos especializados que eles possuem (GRANT, 1996). Desse modo, cabe as organizações encontrarem alternativas para integrarem os conhecimentos de todas as pessoas envolvidas, visando com isso estabelecer relações com potenciais fontes de dados, de informações e de conhecimentos úteis. Somente assim é que será possível sua transformação em uma organização rica em interpretações como foi defendido por Wheatley (1999).

A ampliação da importância do conhecimento na sociedade e a compreensão da dimensão coletiva de sua criação fez com que, além das organizações, os assentamentos humanos também fossem estudados como sistemas. Isto propiciou aos pesquisadores abordarem o conhecimento com um viés social por meio do campo conhecido como Desenvolvimento Baseado em Conhecimento (DBC) ou *Knowledge Based Development* (KBD), em sua versão internacional.

Conforme afirma Carrillo (2014), são vários os conceitos associados ao DBC e entre eles podem ser citados como exemplos a economia do conhecimento, a sociedade do conhecimento e as cidades do conhecimento. Para o autor esses conceitos e outros associados ao termo 'baseado em conhecimento' carecem ainda

de uma definição formal e de teorias explicativas. Por isso, ele propõe que se faça uma distinção entre os enfoques transitório e integral do desenvolvimento baseado em conhecimento (CARRILLO, 2014).

No enfoque transitório, a educação, a ciência, a tecnologia e mais amplamente o ecossistema de inovação são vistos como alavancas e sistemas automáticos de crescimento econômico; com o capital de conhecimento sendo compreendido com uma perspectiva instrumental. Por outro lado, a conscientização crescente sobre a necessidade de se desenvolver uma Gestão do Conhecimento e um Desenvolvimento Baseado em Conhecimento com perspectiva mais estratégica tem propiciado o reconhecimento de que os conceitos e as ferramentas utilizados para explicar, contabilizar e administrar os processos de base material decorrentes da economia industrial não são suficientes para lidar com processos simbólicos subjacentes à sociedade do conhecimento (CARRILLO, 2014).

Para que se possa ter uma concepção integral do DBC, Carrillo (2014) propõe que se tenha um novo paradigma axiológico, epistemológico e político que permita a construção de suas bases com o objetivo de mapear, contar e organizar não somente o impacto econômico dos fatores de conhecimento, mas também o universo do valor social em um sistema completo e consistente que possibilite o equilíbrio dinâmico entre todos os capitais de uma comunidade. Foi com essa intenção de aportar uma abordagem integral ao DBC que ele propôs em 2002 a teoria do Sistema de Capitais do Conhecimento (SC), apresentada a seguir.

2.6 SISTEMA DE CAPITALIS (SC)

O Sistema de Capitais (CARRILLO, 2002; 2014) pode ser compreendido como uma ferramenta de categorização que visa identificar as relações entre o conjunto de elementos que criam valor ao atuarem conjuntamente em um sistema. No Sistema de Capitais o termo capital é usado para se referir as categorias de valor, pois um capital é aquilo que pode criar distintas formas de valor na medida em que trata do universo das ordens de preferência coletiva dentro de um sistema de atividade humana. Em outras palavras, ele identifica o conjunto do que é percebido como valioso nos níveis individual, organizacional e social (CARRILLO, 2014).

O objetivo geral do Sistema de Capitais (CARRILLO, 2014) é o de propiciar uma forma integrada e de visualização facilitada do grau de equilíbrio entre os capitais

(materiais e simbólicos) de um indivíduo, de uma organização ou de uma comunidade. Esta abordagem tem como base uma perspectiva contábil em que cada capital apresenta ativos (fatores agregadores, positivos) e passivos (fatores desagregadores, negativos) que influenciam a performance em relação ao potencial máximo de desenvolvimento existente. O alinhamento desses valores, ou seja, o seu equilíbrio dinâmico entre ativos e passivos, surge então como uma meta para a gestão baseada em conhecimento.

O Sistema de Capitais (CARRILLO, 2002; 2014) é composto por seis capitais: Capital de Identidade, Capital de Inteligência, Capital Financeiro, Capital Relacional, Capital Humano e Capital Instrumental. Estes capitais são agrupados, por sua vez, no Metacapital Referencial, constituído pelos Capitais de Identidade e de Inteligência; no Metacapital Articulador, composto pelos Capitais Financeiros e Relacional e pelo Capital Produtivo, o qual é integrado pelos Capitais Humano e Instrumental. O Quadro 3 apresenta a estrutura deste sistema.

Quadro 3 – Sistema de Capitais: Principais Ordens de Valor

Capital Universo de ordens de preferência coletiva.	Metacapital Multiplicativo (Divisivo)	Referêncial Estrutura: Regras de Pertencimento	Identidade (Auto-significância)	Capacidade de discernir os elementos de valor que contribuem ao sistema e de orientar ação consequente.
			Inteligência (Alo-significância)	Capacidade de identificar os agentes e os eventos significativos do sistema.
		Articulador Função: Regras de Relação	Financeiro (Intercâmbio)	Capacidade de representar e permitir o intercâmbio dos elementos de valor.
			Relacional (Vinculação)	Capacidade de estabelecer e desenvolver vínculos com outros agentes significativos.
	Produtivo Aditivo (Subtrativo)	Humano (Ação)		Capacidade de executar as ações que agregam valor.
		Instrumental (Medição)		Capacidade de alavancar as ações agregadoras de valor.

Fonte: Carrillo (2014).

Como um sistema, o SC busca dar conta da totalidade de elementos a serem considerados na gestão do conhecimento. Dentro dele o Metacapital Referencial é o responsável por identificar o lugar que ocupa, quer e deve ocupar a entidade de acordo com um contexto determinado; o Metacapital Articulador é o responsável por oferecer e atrair os recursos e ativos que a entidade necessita e, por fim, o Capital Produtivo tem a responsabilidade de gerar a oferta final de valor da entidade (CARRILLO, 2014).

No tocante ao Metacapital Referencial, segundo Carrillo (2002; 2014) ele é composto pelos Capitais de Identidade e de Inteligência. O Capital de Identidade é visto como de valor endógeno e pode ser analisado tanto de uma perspectiva interna quanto externa. Internamente, o Capital de Identidade representa a principal fonte de motivação e o principal orientador ao longo do processo de tomada de decisões. Já externamente ele representa o quanto é atrativa aquela entidade.

Em relação ao Capital de Inteligência (CARRILLO, 2014), ele é um referente de valor exógeno que se baseia na capacidade da entidade de diagnosticar oportunidades e riscos do contexto. Durante sua administração deve contar com uma perspectiva externa para desenvolver adaptabilidade ao entorno, ao mesmo tempo em que internamente deve manter consciência sobre a capacidade de reação perante os eventos externos (CARRILLO, 2014).

No caso do Metacapital Articulador, este se constitui dos Capitais Financeiro e Relacional (CARRILLO, 2014). O Capital Financeiro é a representação monetária dos elementos de valor da entidade e é indispensável para atrair e manter recursos e ativos para a organização quando ela não consegue obtê-los por meio dos Capitais de Identidade ou Relacional. Já este capital, por sua vez, corresponde ao estado atual da interação com agentes significativos, ou seja, o estabelecimento de vínculos fortes com outras entidades que aportem valor agregado (CARRILLO, 2014).

Por fim, o Capital Produtivo é composto, segundo Carrillo (2014), pelos Capitais Humano e Instrumental. O Capital Humano é definido no Sistema de Capitais como o agrupamento das capacidades dos seres humanos que permitem gerar valor para melhorar o desempenho da entidade. Já o Capital Instrumental é o responsável pela potencialização da capacidade geradora dos outros capitais, pois dele dependem as relações e os tipos de intercâmbio entre os demais elementos do sistema.

No caso da atuação dos Observatórios de Turismo, tema central desse estudo, uma análise preliminar baseada no Sistema de Capitais indica que eles

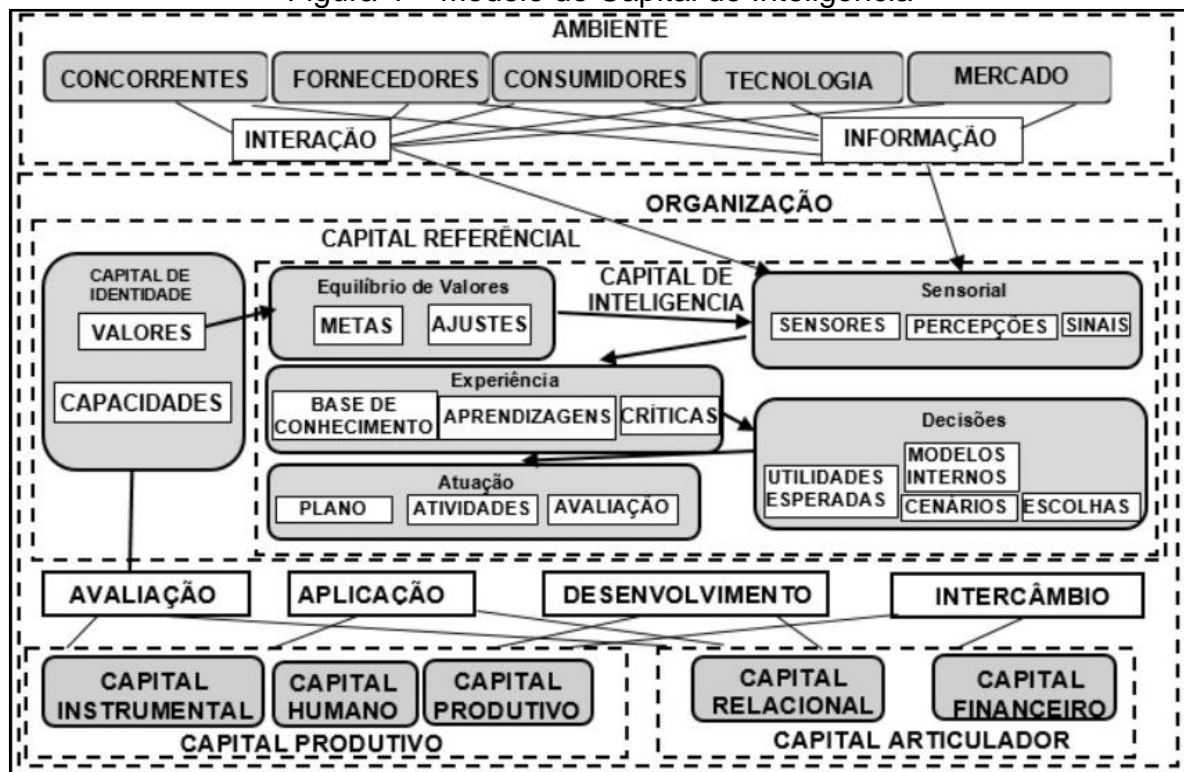
parecem possuir relação principalmente com os capitais de Identidade, de Inteligência, Relacional e Instrumental dos destinos turísticos e que, destes capitais, o Capital de Inteligência seria o mais associado a sua atuação na medida em que os observatórios podem se apresentarem como importantes mediadores da percepção ambiental efetivada pelos atores dos destinos.

Nesse sentido, o Capital de Inteligência passa a ser discutido com uma maior profundidade a seguir, pois ao se considerarem os destinos como sistemas territoriais, é aberta a possibilidade de aplicação a eles das técnicas de Inteligência Territorial. Antes disso, porém, cabe ressaltar, consoante com a perspectiva sistêmica de abordagem do Sistema de Capitais, que isto ocorre no nível de análise social, pois em nível organizacional dos observatórios, eles devem apresentar um equilíbrio de capitais para poderem cumprir melhor o seu apoio à gestão dos destinos turísticos.

2.6.1 Capital de Inteligência

No Sistema de Capitais o Capital de Inteligência integra o Metacapital Referencial (CARRILLO, 2014), como pode ser observado na Figura 4.

Figura 4 – Modelo do Capital de Inteligência

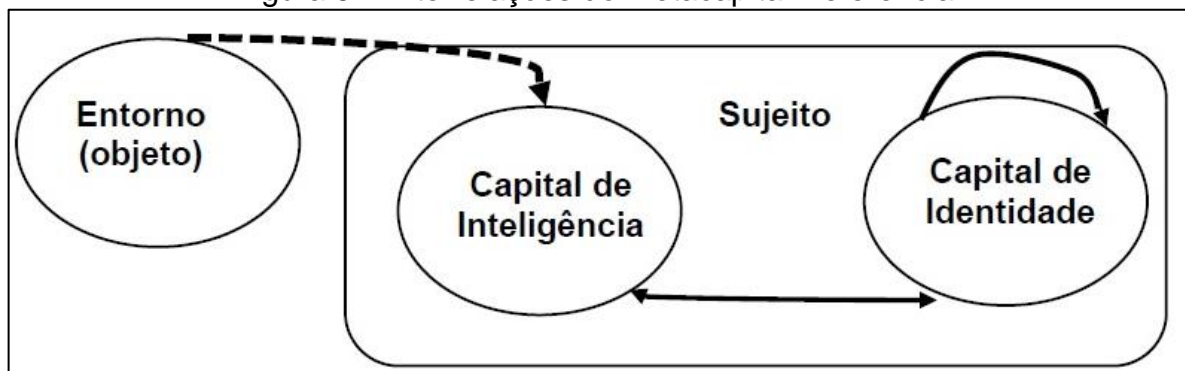


Fonte: Olavarrieta e Carrillo (2014), tradução nossa.

Este metacapital pode ser definido como “o conjunto de capitais que tem a função da definição de valor e a identificação de objetos valiosos, bem como de geração de estratégias e formas para maximizar este valor” (OLAVARRIETA; RODRIGUEZ, 2014). O Capital de Inteligência integra o Metacapital Referencial pois ele estabelece referenciais sobre o que acontece fora da entidade enquanto indivíduo, organização ou comunidade.

Conforme Olavarrieta e Rodriguez (2014) comentam, o Capital de Inteligência possibilita a identificação de elementos considerados significativos para o sistema durante suas operações de captação de informações do ambiente externo e de mediação da interação da entidade com outros atores. Dessa maneira ele cumpre a função de identificação de valor baseada nas definições estabelecidas pelo Capital de Identidade. A Figura 5 apresenta essas interrelações.

Figura 5 – Interrelações do Metacapital Referencial



Fonte: Olavarrieta e Rodriguez (2014), tradução nossa.

De acordo com Olavarrieta e Carrillo (2014), o conceito de inteligência tem sido abordado com pontos de vistas variados; em diferentes disciplinas e com enfoques cognitivos e associados à coleta de informações. Para os pesquisadores a palavra inteligência se relaciona etimologicamente com a capacidade de escolher a melhor opção, tendo por sinônimos usuais as ideias associadas à capacidade de compreender; à capacidade de resolver problemas; ao conhecimento ou compreensão; à habilidade, destreza ou experiência.

Ainda conforme Olavarrieta e Carrillo (2014), o Capital de Inteligência do Sistema de Capitais representa a identificação e o equilíbrio dos outros elementos de valor que possibilitam identificar a forma como a inteligência humana pode ser aplicada para desenvolver inteligência organizacional e social em um enfoque

sistêmico que considera como premissa que as organizações são redes de indivíduos e que as sociedades são redes de organizações e de indivíduos. Por isso, segundo os pesquisadores, o Capital de Inteligência seria a integração de enfoques multidisciplinares nesses três domínios sociais (OLAVARRIETA; CARRILLO, 2014).

Olavarrieta e Carrillo (2014) consideram o Capital de Inteligência como um modelo integrador de inteligências individuais, organizacionais e sociais que podem contribuir para a concepção de coletividades inteligentes, ou seja, de redes de indivíduos que podem se identificar na coletividade e atuar de forma inteligente como uma unidade ou, ainda, de redes de coletividades que podem se identificar em nível social e atuar unitariamente com inteligência. Esses autores afirmam ainda, respaldados na Teoria Triárquica de Sternberg, que a inteligência é contextual, ou seja, que ela exige do indivíduo a contextualização do conhecimento para além do uso de um conjunto de capacidades cognitivas (OLAVARRIETA; CARRILLO, 2014).

Essa perspectiva de compreensão do Capital de Inteligência envolvendo a integração de inteligências por meio de uma ação coordenada de indivíduos e organizações associada a uma dimensão contextual específica se mostra promissora quando é considerada como uma abordagem passível de ser empregada na análise de situações de inteligências territoriais e turísticas, as quais são discutidas com maior profundidade no tópico seguinte.

2.7 INTELIGÊNCIAS TERRITORIAIS E TURÍSTICAS

Durante sua análise sobre o tema das inteligências coletivas aplicadas à dimensão territorial, Peña (2013) afirmou que um território se constrói no espaço compartilhado e na interação entre diversos atores públicos e privados que aportam conhecimentos e recursos que propiciam seu desenvolvimento em relação as próprias trajetórias, visões de futuro e contextos. Por isso, segundo ela, o desenvolvimento territorial depende das competências e do enfoque que os atores têm na articulação das redes e na formação dos ativos de conhecimento em torno das possibilidades e das potencialidades do território (PEÑA, 2013).

Ainda de acordo com essa pesquisadora, uma atuação favorável dos atores frente às mudanças do entorno deve ser esperada, assim como o impulso para um comportamento adaptativo e predictivo que seja também propiciador de mudança. Segundo Peña (2013) são três os fatores principais que afetam a capacidade

territorial: a) os atores dentro do território; b) as relações ou redes de colaboração entre as partes interessadas e c) o contexto local, ou seja, o espaço territorial e os recursos associados.

Ainda conforme Peña (2013), o desenvolvimento territorial não é um fenômeno exógeno ou independente, mas sim uma consequência direta do desempenho que o próprio território tem na formação dos ativos de conhecimento; na criação de ambientes que sejam propícios para a transferência e utilização sistemática de conhecimentos e na promoção da aprendizagem regional.

Em síntese, para essa pesquisadora o desenvolvimento territorial implica a gestão do conhecimento territorial. Dessa maneira para um território ser inovador ele deve possuir recursos para obter, organizar e tratar sistematicamente os dados e as informações de forma a criar conhecimento diferencial e inteligência coletiva que reflitam sua cultura e interação social nos processos de tomada de decisão, de construção de soluções, de produção e entrega sistemática de propostas de valor, conforme representado na Figura 6 (PEÑA, 2013).

Figura 6 – Dos Dados à Inteligência Coletiva



Fonte: Peña (2013), tradução nossa.

O processo descrito por Peña (2013) considera que os dados são transformados em informações na medida em que mais conteúdo semântico é

adicionado. Depois disso, a informação se transforma em conhecimento por meio do uso do conhecimento acumulado e da experiência, bem como por meio da influência dos valores e das crenças pessoais.

Nesse fluxo, a informação deve ser incorporada pelos atores e usada ativamente para a decisão e resolução de problemas por meio de processos de aprendizagem. Assim fica evidente como ocorre a apropriação territorial do conhecimento e por que o desenvolvimento de uma inteligência coletiva é composto não somente de aspectos puramente técnicos ou econômicos, mensuráveis, visíveis ou palpáveis (conhecimento explícito), mas também por elementos sociais e culturais (PEÑA, 2013).

As considerações de Peña integram o contexto de estudos da área de Inteligência Territorial (IT) que segundo Ortoll (2012) tem sua origem no interesse de grupos de pesquisadores, de governos e de organismos supranacionais em processos de desenvolvimento de territórios nos quais a informação e o conhecimento tiveram um papel relevante. Essa pesquisadora afirma também que a aplicação de políticas ou de iniciativas de Inteligência Territorial pode se constituir num eixo diferenciador entre um território e outro, pois isso contribuiria com o desenvolvimento das regiões, suas empresas e sociedades (ORTOLL, 2012).

Nesse contexto e ainda segundo Ortoll (2012), o objetivo principal da Inteligência Territorial seria de promover novas formas de relações entre diferentes atores envolvidos no território para, a partir disso, projetar futuros cenários políticos, econômicos e sociais. A pesquisadora pondera que independentemente do modelo de inteligência territorial adotado, um dos desafios importantes desse processo consiste na verificação de como os atores poderão avançar nas dinâmicas e nos mecanismos de compartilhamento de conhecimento e de informação territoriais em benefício de todos e, principalmente, em benefício do desenvolvimento social (ORTOLL, 2012).

As considerações de Ortoll (2012) se aproximam do que disseram Chim e Raboteur (2009) quando afirmam que a Inteligência Territorial é o resultado da convergência das áreas de Inteligência Econômica e Desenvolvimento Territorial. Ao abordarem esse assunto, os estudiosos situam a criação do conceito de Inteligência Econômica junto a pesquisadores norteamericanos de Estratégia Empresarial na década de 1970.

A partir disso Chim e Raboteur (2009) descrevem como esse conceito evoluiu

e como foi introduzido na França na década de 1990¹⁸. Durante sua narrativa, amparados em outros autores, eles destacam quatro fases propostas sobre a evolução do conceito de Inteligência Econômica (Quadro 4).

Quadro 4 – Evolução do Conceito de Inteligência Econômica

PERÍODO	FASE	FOCO
1960/1970	Coleta competitiva de dados.	Coleta de informação.
1980	Análise concorrencial e setorial.	Concorrência e competitividade.
1990	Inteligência competitiva para tomada de decisão.	Questionava a capacidade do conceito de servir as decisões estratégicas e o seu impacto sobre o lucro.
Pós 1990	Inteligência competitiva como capacidade chave.	Importância das dimensões humanas comportamentais e informais.

Fonte: Autor, com base em Chim e Raboteur (2009), tradução nossa.

Além disso, esses pesquisadores, discorrem sobre as diferenças de compreensão e aplicação do conceito de Inteligência Econômica segundo as perspectivas anglo-saxônica e francesa. Para eles, nos Estados Unidos o conceito foi associado às ideias de Inteligência Competitiva e Inteligência Empresarial, sendo vinculado à competitividade e concorrência entre empresas. Já na Grã-Bretanha, este conceito remeteria à ideia da inteligência enquanto serviços de espionagem, mesmo que no âmbito industrial (CHIM; RABOTEUR, 2009).

Sobre a perspectiva francesa¹⁹, Chim e Raboteur (2009) registram duas correntes distintas de compreensão e de operacionalização da Inteligência Econômica. A primeira, associada por eles ao Relatório Martre (FRANÇA, 1994), considera a inteligência como a principal arma da gestão estratégica, tendo a proteção da informação como preocupação central. Já a segunda corrente, estaria atrelada às Câmaras de Indústria e Comércio, sendo direcionada para uma gestão do conhecimento que tem foco na disponibilização de informação que propicia um melhor conhecimento e uma melhor tomada de decisões pelos atores.

¹⁸ Segundo Chim e Raboteur (2009) a publicação do Rapport Martre (1994) pelo Governo Francês pode ser considerado o ato fundador da inteligência econômica naquele país.

¹⁹ O Rapport Martre também aborda as diferentes compreensões da ideia de Inteligência, destacando que no caso da França é bastante comum o emprego da expressão *Veille* (Vigília) com este propósito. Este talvez seja um dos motivos que contribuíram para o amplo emprego da expressão Observatório naquele país com o propósito de monitoramento.

Chim e Raboteur (2009) ressaltam ainda que a Inteligência Econômica ocorre em diferentes contextos. No primeiro deles, de concorrência (competição), a inteligência tem como funções decifrar o ambiente e elaborar planos de ataque e de defesa de forma que, por isso, a cooperação existiria somente em mercados de concorrência mundial nos quais os resultados coletivos excederiam os custos de oportunidade. Já em relação ao contexto de cooperação, a colaboração se mostra um ponto de encontro entre as teorias da competição e da cooperação, de forma que a Inteligência Econômica pressupõe simultaneamente cooperação e competição, resultando em coopeção. É em função disso que a Inteligência Econômica seria um catalisador para o desenvolvimento dos territórios em um sistema cooperativo (CHIM; RABOTEUR, 2009).

Depois de apresentarem diferentes elementos referentes ao conceito de Inteligência Econômica na França, Chim e Raboteur (2009) tratam mais especificamente da Inteligência Territorial. Sobre isso destacam seu surgimento em decorrência de fatores facilitadores provenientes das políticas europeias e nacionais e da capitalização de experiências de desenvolvimento local. Os pesquisadores afirmam que a Inteligência Territorial é a ferramenta melhor adaptada para a análise dos territórios a partir de um olhar voltado para a apreensão da complexidade da dinâmica competitiva e da performance em nível das empresas e dos territórios (CHIM; RABOTEUR, 2009).

A linha de abordagem apontada pelos pesquisadores converge com o que disse Bertacchini (2007) sobre a Inteligência Territorial. Para esse estudioso, a Inteligência Territorial consiste num “processo informacional e antropológico regular e contínuo iniciado por atores locais fisicamente presentes ou distantes que se apropriam dos recursos de um espaço em uma mobilização para transformar a energia do sistema territorial em capacidade de projeto” (BERTACCHINI, 2007, p. 18, tradução nossa).

É nessa direção que a Rede Européia de Inteligência Territorial²⁰ também aponta. Para ela, a inteligência territorial é “uma ciência que tem como objeto o desenvolvimento sustentável dos territórios e as comunidades territoriais como assunto” (CAENTI, 2016). Ainda conforme esta rede, a inteligência territorial consiste da

²⁰ No original, Coordination Action of the European Network of Territorial Intelligence (CAENTI).

[...] organização de um conjunto de conhecimentos usados e compartilhados por um conjunto de atores no contexto de um determinado território, assim como a observação coletiva voltada para uma melhor governança. A inteligência territorial contempla a organização recíproca realizada dentro de uma rede, assim como o apoio a participação do cidadão para implantar parcerias entre atores territoriais visando uma abordagem geral e equilibrada sobre os territórios (CAENTI, 2016, tradução nossa).

Com base nessa perspectiva, a CAENTI (2016) ressalta que a Inteligência Territorial coloca em relação conhecimento multidisciplinar aplicado aos territórios e suas dinâmicas; reforça as capacidades das comunidades territoriais para participarem do seu desenvolvimento de forma justa e sustentável; melhora o compartilhamento das informações territoriais; dissemina métodos de análise e ferramentas baseados em tecnologias da informação e da comunicação; promove a governança, a tomada de decisão, processos e práticas que valorizam a participação, a parceria e a pesquisa-ação que contribui para o desenvolvimento equitativo e sustentável de comunidades territoriais.

A luz das considerações apresentadas sobre a inteligência territorial, cabe refletir sua aplicação ao fenômeno turístico conforme defenderam Gil, Fernandez e Herrero (2015). Para isso, entretanto, é necessário tecer previamente considerações sobre a relação do turismo com o conceito de território. Nesse caso se opta por adotar aqui a noção de território na perspectiva de Raffestin²¹ e de associá-la a abordagem geográfica do turismo proposta por Leiper (1990) para identificar nos destinos turísticos uma expressão territorial do turismo.

Dito isso e considerando a importância dos destinos turísticos para o setor (BENI, 2003; CHEN et al., 2009; MAYER, 2009), mostra-se coerente considerar que qualquer processo de inteligência para o turismo deverá ser pensado com a finalidade de se alcançarem as metas da competitividade e da sustentabilidade, citadas como foco da gestão de destinos turísticos por Magliulo (2012).

Essa perspectiva de atuação aponta em direção a busca do desenvolvimento turístico e territorial. Conforme Corneloup, Bourdeau e Mao (2005a) afirmam “o desenvolvimento deve ser compreendido como um processo de adaptação do sistema local à mudança endógena e exógena que produz uma transformação dos procedimentos existentes”. Nesse sentido, ainda de acordo com esses pesquisadores, o conhecimento das formas de desenvolvimento adotadas se revela fundamental, bem

²¹ Raffestin compreende o território como um espaço apropriado por uma relação de poder.

como dos elementos que permitem a construção desse processo como, por exemplos, os recursos territoriais utilizados (materiais e imateriais), as redes de atores envolvidos, os ativos estratégicos valorizados e os procedimentos avaliativos e regulatórios presentes.

Dessa forma, a partir de uma operacionalização de desenvolvimento baseada em conceitos de inteligência territorial como os citados, poderia se falar de um espaço turístico inteligente, de acordo com a noção proposta por Gil, Fernandez e Herrero (2015). Para eles um espaço turístico inteligente é o espaço que consegue atender aos seguintes critérios: a) possui entendimento sobre as variáveis e fenômenos por meio de processos analíticos, bancos de dados, gerenciamento de informações, etc; b) possui processos avançados de gerenciamento que permitem a eles serem capazes de resolver problemas; e c) possui ferramentas como um elemento central que possibilita a eles desenvolverem competências e habilidades para operacionalizarem os processos anteriormente descritos.

Os critérios citados pelos autores se referem à aplicação de técnicas que integram processos de inteligência e que normalmente são agrupadas sobre o conceito de Observação. Nessa direção, a sua aplicação em âmbito territorial (Observação Territorial) ou turística (Observação do Turismo) pode favorecer a adaptação dos territórios e dos destinos, na medida em que possibilita a eles monitorarem seus ambientes externos e internos para conhecerem a situação dos seus sistemas territoriais e as suas perspectivas de evolução (DE SÈDE-MARCEAU; MOINE, 2009). É com o intuito de esclarecer melhor esse assunto que ele é retomado com maior profundidade a seguir.

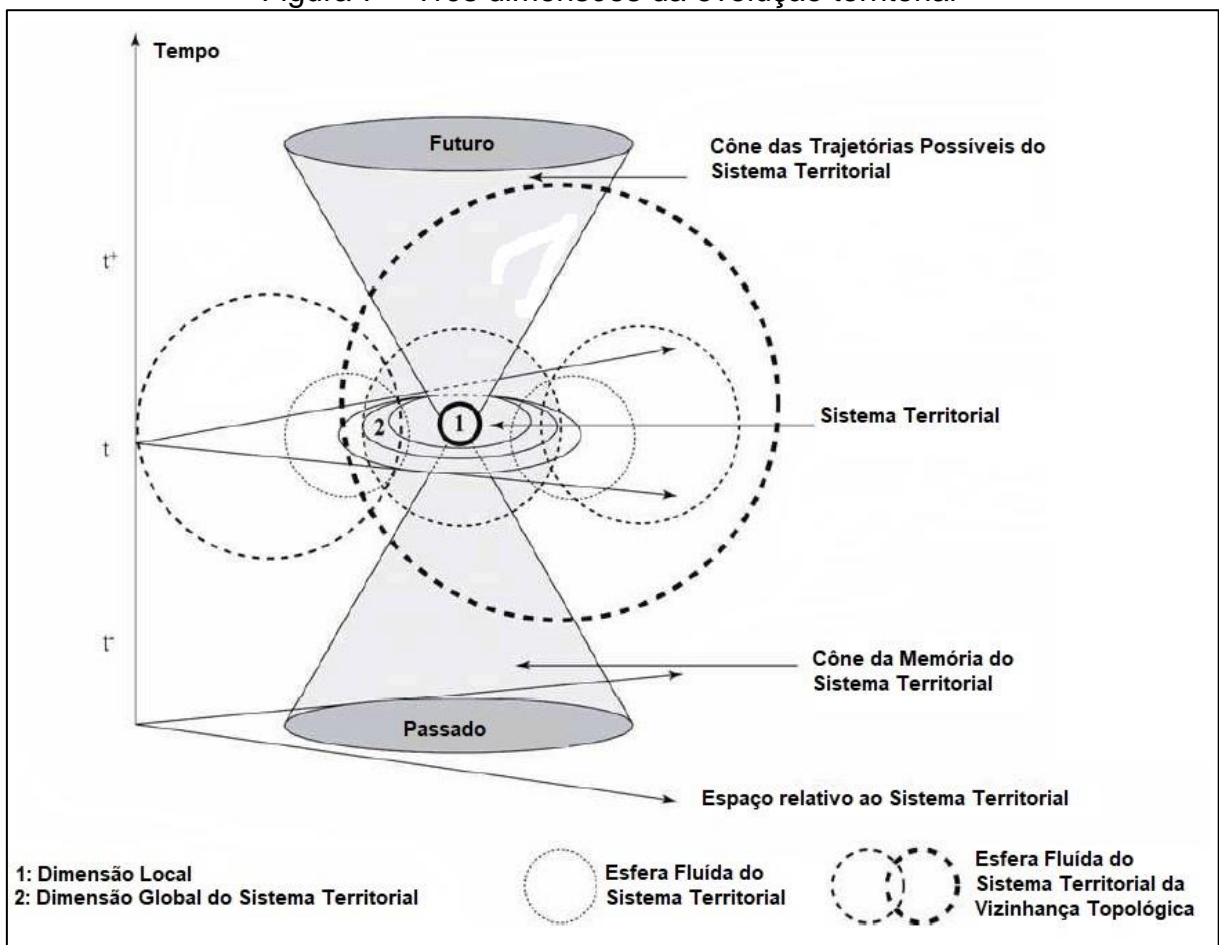
2.8 OBSERVAÇÃO TERRITORIAL: CARACTERÍSTICAS E PRÁTICAS

Ao abordarem a questão da Observação Territorial, Roux e Feyt (2011) afirmam que se o conhecimento territorial não pode ser resumido pela observação territorial ele deve ter nela um componente central e essencial em face das suas qualidades observadoras de objetivação, validação, estabilidade e recorrência. Esses pesquisadores ressaltam ainda que a observação de um território por si e para si é uma coisa boa, apesar de que isso implica o surgimento de questões existenciais e ontológicas quando se trata de saber onde, o que, como, por que, para quem observar.

É por isso que, entre outros aspectos, a Observação Territorial lida com

indicadores, os quais são baseados em múltiplos e variados dados e permitem representar as consequências do uso e da ocupação do solo e da administração do espaço geográfico pelo homem (DE SÈDE-MARCEAU; MOINE, 2009). Para os pesquisadores a Observação Territorial se evidencia necessária em função dos territórios serem considerados sistemas complexos que estão em constante evolução e que por isso apresentam diferentes possibilidades de futuro (Figura 7).

Figura 7 – Três dimensões da evolução territorial



Fonte: Rolland-May (2000), tradução nossa.

A Observação Territorial é um processo de compartilhamento duplo de informações na medida em que o fornecimento dos dados pelos atores ocorre em contrapartida à exploração dos mesmos (DE SÈDE-MARCEAU; MOINE, 2009). Além disso a Observação Territorial possibilita identificar a partir de diferentes lógicas, as condições de um território (diagnóstico), o impacto de políticas de ocupação (avaliação) e as possibilidades de evolução do sistema (perspectivas). Desta maneira, a observação pode influenciar a percepção que se tem sobre os sistemas observados

e determinar o olhar e a atenção seletiva (DE SÈDE-MARCEAU; MOINE, 2009).

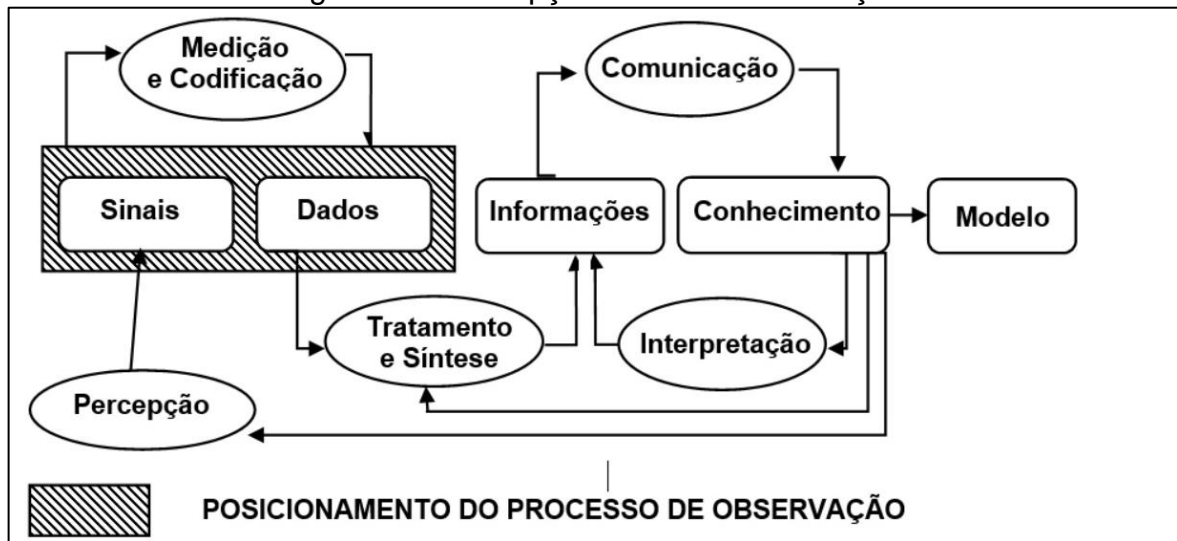
Esta possibilidade da observação influenciar a percepção converge com a opinião de Roux e Feyt (2011) quando dizem que a observação não é apenas um objeto, mas também um ato político, mesmo que muitas vezes seja praticado como objeto técnico. Essa condição, segundo eles, se deve ao fato de que a observação pode de certa forma, e deliberadamente ou não, apontar para a afirmação, a revelação ou a construção do território.

Conforme Roux e Feyt (2011) comentam, existem três perspectivas associadas a observação territorial: uma funcional, considerando os observatórios pelo que eles devem ser, ou seja, um meio de apreender as mutações territoriais nas suas interrelações temáticas e espaciais; uma cultural, através do processo cognitivo que os usuários do território envolvem para construir visões e diagnósticos cruzados e compartilhados; e uma política, na medida em que a observação traduz e produz uma ou mais representações do território.

Além desses fatores, outros também contribuíram para a observação territorial ganhar importância. Entre eles se destacam a crescente disponibilidade de dados; a maior complexidade da performance dos atores e do espaço geográfico utilizado, ocupado e administrado e o crescimento das expectativas sobre o conhecimento e a avaliação das ações (DE SÈDE-MARCEAU; MOINE, 2009).

Aos elementos citados por De Sède-Marceau e Moine (2009) outros registrados por Roux e Feyt (2011) podem ser considerados: as mudanças na administração dos territórios, a evolução da engenharia e das tecnologias, a evolução dos quadros de ação territorial, o papel crescente das autoridades locais e regionais. Essas transformações, segundo De Sède-Marceau e Moine (2009), têm influenciado não somente na atribuição de maior importância para a observação, mas também tem estimulado que sua própria concepção inicial (Figura 8) se modifique.

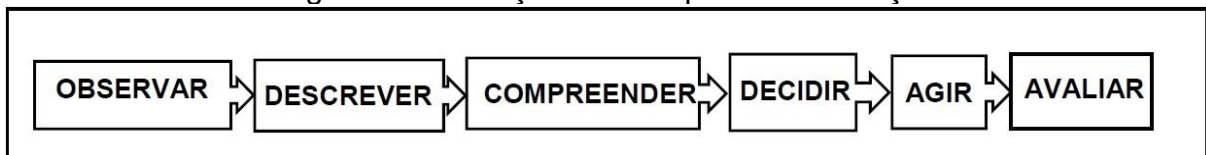
Figura 8 – Concepção inicial da observação



Fonte: De Sède-Marceau, 2002 (apud DE SÈDE-MARCEAU; MOINE, 2009), tradução nossa.

Conforme Sède-Marceau e Moine (2009), se anteriormente a observação estava focada em uma postura mais passiva e em um relativo distanciamento do objeto observado, agora ela deve incorporar um outro escopo para o processo de observação, em que ela não somente observa, mas também atua junto aos fenômenos observados (Figura 9).

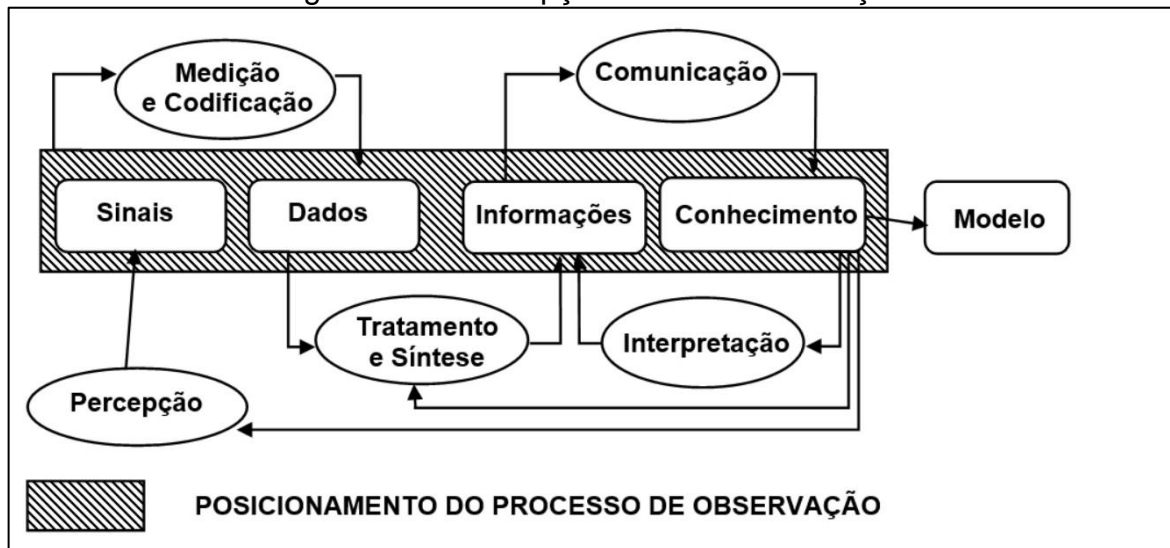
Figura 9 – Evolução no escopo da observação



Fonte: De Sède-Marceau e Moine (2009), tradução nossa.

Com isso, a observação territorial tem avançado gradualmente, de modo que evoluiu de uma concepção que anteriormente era voltada para o registro dos sinais, sua mensuração e codificação em forma de dados para permitir o entendimento dos fenômenos (Figura 9) para uma nova concepção (Figura 10). Nesta concepção, a observação não apenas ajuda a entender os fenômenos, mas também ajuda a decidir, a agir e a avaliar ações executadas perante eles. Desta maneira, ela amplia cada vez mais sua atuação em direção a produção de conhecimentos e a formulação de modelos que podem ser traduzidos em esquemas de ação, neste caso, territoriais (DE SÈDE-MARCEAU; MOINE, 2009).

Figura 10 – Concepção atual da observação



Fonte: De Sède-Marceau e Moine (2009), tradução nossa.

Com o propósito de compreender melhor como a observação territorial evoluiu ao longo do tempo e consoante com o entendimento sobre a importância dos contextos para a criação de novos conhecimentos, se mostra pertinente analisar a trajetória histórica da França nesse campo. Essa escolha se deve ao fato de que esse país é atualmente a referência mundial em Inteligência Territorial e em Turismo, condições que não seriam possíveis se não houvesse presente ali uma forte cultura voltada para a observação territorial (ROUX; FEYT, 2011).

2.8.1 Observação Territorial na França

Em seu relato sobre o processo de observação territorial da França, Lenormand (2011) o associa com o surgimento e a construção das tecnologias de poder, as quais são compreendidas como tecnologias governamentais usadas como técnicas para implantar e manter estados de dominação. Coerente com essa abordagem, a pesquisadora apresenta uma genealogia da observação territorial francesa vinculada à ação pública daquele país e, a partir disso, estabelece relações entre a observação e alguns fatos da história administrativa nacional. Entre os principais aspectos destacados por essa estudiosa estão:

- a) a introdução das estatísticas vinculadas aos primeiros inventários do rei no século XII, pois foi a partir delas que a monarquia absolutista pode implantar um sistema de inteligência vasto e codificado que permitiu o

conhecimento da riqueza do reino, a realização de seu recenseamento e a garantia da sua tributação;

- b) a promulgação da Lei sobre a Divisão do Território da República e a Administração²² no ano de 1800; a qual possibilitou a implantação de um sistema de estatísticas departamental²³ com cobertura nacional e com priorização das peculiaridades locais;
- c) a priorização do conhecimento estatístico construído sobre a base de territórios administrativos (departamentos). Este fator permitiu a agregação e a comparação de dados²⁴;
- d) a ação intervencionista do governo francês para impulsionar o desenvolvimento regional depois da Segunda Guerra Mundial. Esta situação ocasionou a necessidade de disponibilização de um sistema de indicadores para apoiar a elaboração da política de ordenamento territorial e a avaliação dos seus impactos sobre o território nacional²⁵.

É com base nesses elementos que Lenormand (2011) estabelece reflexões sobre a observação territorial. Para ela, esse processo representa mais do que a simples implantação de estatísticas²⁶ em escala nacional, podendo ser caracterizado como um exercício de poder que assume, inclusive, a forma de um pan-óptico.²⁷ Em

²² Lei promulgada por Napoleão Bonaparte em 17 de fevereiro de 1800, durante seu 1º período no poder. No original « *loi concernant la division du territoire de la République et l'administration* ».

²³ Nota do Autor: os departamentos da França correspondem a Regiões Administrativas situadas em um nível inexistente no Brasil. No caso Francês, são quatro níveis: o Estado (União, no Brasil), a Região (Estados), o Departamento (inexistente no Brasil) e a Comune (Município).

²⁴ Segundo a autora isto se deve a percepção que se tinha naquele momento do espaço como um suporte neutro, consequência do estabelecimento de uma rede uniforme de coletividades territoriais (administrações territoriais) a partir da Revolução Francesa (1789).

²⁵ Lenormand (2011) afirma que a visão centralizadora e a setorização das missões do Estado dificultaram a construção de um conhecimento geral. Por isso durante muito tempo a observação territorial foi uma competência oficial dependente de instrumentos técnico-administrativos centralizados dos quais dados padronizados eram produzidos e principalmente atrelados a uma lógica setorial e a uma preocupação com a continuidade vertical, horizontal e temporal do conhecimento. Isso teria incentivado uma postura de conhecimento do território desde o 'topo', a qual permitiu um conhecimento homogêneo em escala nacional e avanços tecnológicos subsequentes nesse campo.

²⁶ Sobre isso Lenormand (2011) cita Foucault quando ele afirma que a teoria da arte de governar esteve ligada a todos os desenvolvimentos no aparato administrativo das monarquias territoriais que ocorreram desde o século XVI e também no conjunto de análises e de conhecimentos que se desenvolveram do final deste século até o século XVII quando alcançaram sua amplitude. Para ele, esse conjunto, o qual viria a ser denominado posteriormente de Estatística - a ciência do Estado - foi o que permitiu aos Estados conhecerem os seus diferentes dados, em suas diferentes dimensões e nos vários fatores do seu poder.

²⁷ O pan-óptico é um tipo de arquitetura de prisão imaginada pelo filósofo Jeremy Bentham no final do século XVIII. Essa estrutura tinha por objetivo permitir que um indivíduo alojado em uma torre observasse todos os prisioneiros sem que eles pudessem saber se eram observados.

sua argumentação, ela cita Foucault, que descreve o panopticismo como um dispositivo funcional que deve melhorar o exercício do poder. Além disso, a pesquisadora também se apoia em Bacon para afirmar que conhecer o território é decisivo para um líder político exercer o poder (LENORMAND, 2011).

Prosseguindo em sua análise, Lenormand (2011) discorre sobre as ferramentas desenvolvidas para a observação do território, destacando entre elas, além da estatística, o uso dos mapas como instrumento de conhecimento e poder a serviço dos Estados. Sobre isso, ela relata que as estatísticas e a cartografia se tornaram ferramentas indispensáveis no apoio à tomada de decisões e que por isso a observação territorial historicamente teve natureza estatal. Por fim, a pesquisadora sustenta que a observação não seria um fim, mas um meio e que desta maneira ela não está isenta de lógicas de conhecimento pré-existentes à própria questão territorial e às ideologias, assim como de julgamentos de valor que orientam a ação pública.

Um outro autor que abordou a evolução da observação territorial na França foi Chebroux (2015). Segundo ele, a observação não seria uma ideia nova, mas sim recorrente em países ocidentais. Ela teria começado com o surgimento da intenção de se conhecer a população e as condições de vida dos indivíduos e das famílias européias na metade do século XVIII. Nesse contexto as pesquisas tiveram que adotar rapidamente um foco social para atender a necessidade de compreensão dos problemas de pobreza associados ao desenvolvimento industrial. Depois disso, na primeira metade do século XX, elas foram influenciadas por uma abordagem macroeconômica que demandava informação nacional estritamente econômica. Já no início da década de 1970 ocorre um movimento de retorno à observação local, consequência da demanda de conhecimento sobre espaços geográficos cada vez menores por parte dos gestores e dos atores sociais (CHEBROUX, 2015).

Foi dessa maneira que a observação local passou a ocorrer paralelamente à produção da informação econômica e social que abrangia o conjunto do território nacional (CHEBROUX, 2015). De acordo com o pesquisador, o início do processo de observação dos territórios se constituiu numa resposta à territorialização das políticas públicas, pois isso teria implicado a discussão de questões sobre a visibilidade e as identidades territoriais, assim como sobre a forma de organização dos serviços públicos e sociais locais (CHEBROUX, 2015).

Para esse pesquisador, a observação territorial sucedeu (sem substituir) ao método de planejamento centralizado implantado na França depois da Segunda

Guerra Mundial, o qual se apoiou em ferramentas de conhecimento nacional (CHEBROUX, 2015). Esse pesquisador informa que essa ação teve por objetivo produzir informações mais adaptadas para os atores envolvidos na organização dos diversos projetos sobre os territórios e que, ao final dos anos 1960, ocorre uma mudança de ênfase na produção dos dados como uma resposta da alta administração governamental francesa ao movimento de indicadores sociais proveniente de outros países europeus e dos Estados Unidos da América (CHEBROUX, 2015).

De acordo com Chebroux (2015), essa mudança marca a transição de uma produção e de um uso administrativo da informação centrados no desenvolvimento econômico e nas desigualdades sociais entre categorias da população para uma nova ênfase, orientada ao aprimoramento das ações de bem-estar coletivo suportada por novos critérios de qualidade e de condições de vida (CHEBROUX, 2015). Contudo, o estudioso pondera que mesmo assim, algumas das dificuldades relacionadas ao tipo de dado produzido permaneceram e que isso decorreu principalmente dos objetivos com os quais eles eram coletados (CHEBROUX, 2015).

Alguns dos aspectos mencionados por Chebroux (2015) também foram abordados por Roux e Feyt (2011) quando discutiram a evolução da observação territorial francesa. Estes pesquisadores organizaram sua análise com base em três questões principais: a mudança de posicionamento do Estado, que deixava de ser um observador para ser um co-observador; o papel da tecnologia e da técnica a serviço da observação territorial e a observação dos territórios pelos territórios.

Sobre a mudança de posicionamento do Estado, Roux e Feyt (2011) começam sua análise afirmando que a necessidade de informação local sem dúvida contribuiu para o crescimento dos sistemas de observação, mas que este processo é mais complexo e que, por isso, essa realidade deve ser percebida como uma sucessão e conjunção de múltiplos fatores.

De acordo com esses estudiosos, este processo inicia com o papel do Estado, mais especificamente, do Instituto Nacional de Estatística e de Estudos Econômicos (INSEE)²⁸ no conhecimento do território. Foi a partir da atuação dessa instituição que os sistemas técnicos e administrativos para a coleta de dados e a produção estatística começaram a ser desenvolvidos na década de 1950, o que permitiu uma construção

²⁸ No original, *Institute National de la Statistique et des Études Économiques* (INSEE), criado em 27 de abril de 1946 e que tem por lema “Medir para compreender”.

sustentada, em nível central, de uma prática e uma cultura de observação estatística do território nacional (ROUX; FEYT, 2011).

Ainda conforme Roux e Feyt (2011) o INSEE marcou o conhecimento e a observação do território tanto com os conteúdos iniciais da observação estatística e a sua apropriação efetiva, quanto por meio da sua posição institucional quase monopolística e da sua habilidade e capacidade para construir (e até impor) e gerir referenciais padronizados. Com isso, segundo Roux e Feyt (2011), quatro dimensões fundamentais da observação começaram a ser delineadas na França:

- a) uma continuidade horizontal: que implementou métodos de qualificação e coleta de informações homogêneas e contínuas em escala e sobre o conjunto do território nacional;
- b) uma continuidade vertical: que se refere aos dados de perímetros ou objetos geográficos susceptíveis de permitir a agregação / desagregação de dados em diferentes escalas territoriais e que, via de regra, coincidem com os recortes administrativos do território nacional;
- c) uma continuidade temporal: ao proceder recursivamente, se não regularmente e estavelmente, a coleta e a atualização dos dados para permitir, assim, uma das principais funções da observação que é a de evidenciar as evoluções dos fenômenos;
- d) uma continuidade ética: favorecendo uma postura de especialização técnico-científica prestada com autonomia, a qual garantiu métodos rigorosos e imparcialidade de produções.

De acordo com Roux e Feyt (2011), foi esse dever de abrangência e perenidade dos dispositivos de observação estatística a serviço do conhecimento do território incorporado pelo INSEE que prevaleceu até a década de 1990. Esta concepção de observação foi instigada em outros serviços do Estado, os quais passaram a implantar nas décadas de 1970-1980 os seus próprios sistemas de observação estatística. Com isso, o INSEE já não era mais o único produtor de dados estatísticos, mas continuava a ser essencial na transmissão da sua cultura de referência e de métodos (ROUX; FEYT, 2011).

Conforme Roux e Feyt (2011), essa trajetória histórica mostra a importância institucional do INSEE e das instituições de Estado na implementação técnica e administrativa de mecanismos de supervisão estatística, projetados e gerenciados de cima, à imagem de um planejamento e regulação estatal do território nacional. No

caso da observação local, segundo eles, a história deve ser lida à luz do paradoxo de um estado propenso a se aproximar do território para apoiar seu desenvolvimento²⁹ e das dificuldades freqüentemente mencionadas para encontrar no INSEE um parceiro real no estabelecimento de dados locais colocados ao serviço dos atores locais.

Um outro fator registrado por Roux e Feyt (2011) que influenciou a observação territorial francesa foi o processo de descentralização ocorrido a partir de meados da década de 1980. Este processo levou ao desenvolvimento de dispositivos de observação nos territórios, os quais com freqüência reproduziram o modelo oficial que usava dados provenientes de cima e que raramente eram locais. Além disso, o surgimento de observatórios decorrente da descentralização envolveu mais parceiros locais, entre autoridades e representações profissionais. Setores como o econômico também desenvolveram dispositivos de observação, sendo exemplo disso, os observatórios sediados em Câmaras de Indústria e Comércio (ROUX; FEYT, 2011).

Em seu relato sobre a observação territorial francesa, Roux e Feyt (2011), também ressaltam a influência dos Contratos dos Planos Estado-Região³⁰ na conscientização sobre o interesse de dispositivos compartilhados e no tecnicismo associado. De acordo com esses pesquisadores, estes contratos se constituíram em uma força poderosa para a implementação de muitos mecanismos de observação sobre os territórios desde meados da década de 1980 até o final da década de 1990. Isto ocorreu a tal ponto que este período foi considerado como a “era de ouro dos observatórios”, por causa do financiamento fornecido (ROUX; FEYT, 2011).

Ainda de acordo com Roux e Feyt (2011), a observação nesse contexto de descentralização deixou de estar exclusivamente associada ao acompanhamento das políticas públicas de, por e para o Estado para passar assim a ser objeto e sujeito de mediação, representação e negociação entre atores em vigor na governança dos territórios. Conforme Roux e Feyt (2011), o governo francês é agora, por sua própria iniciativa, um co-observador dos territórios, condição que vai colaborar no fortalecimento das capacidades tecnológicas e de engenharia para o desenvolvimento de observatórios pelos e para os territórios a partir da década de 1990.

Segundo Roux e Feyt (2011) as evoluções técnicas e tecnológicas, bem como as mudanças na prática de *expertise* e engenharia mobilizadas nos territórios nos

²⁹ Com os Observatórios Econômicos Regionais (OER) os quais serão apresentados mais adiante.

³⁰ Contratos criados a partir de 1982 que transferiram competências e recursos para as Regiões Francesas (Roux e Feyt, 2011).

últimos trinta anos marcaram fortemente o desenvolvimento da observação territorial francesa. Entre essas evoluções cabe destacar que a informática originalmente estava atrelada ao governo central por conta da capacidade dele em arcar com uma onerosa infraestrutura tecnológica (ROUX; FEYT, 2011). É por isso que, segundo esses pesquisadores, uma dimensão bastante técnico-administrativa ou técnico-científica da observação foi reforçada. Com isso, uma abordagem de modelagem surgiu com a tendência de circunscrever cada vez mais os objetos observados e a contribuir para a divisão temática ou setorial do conhecimento territorial que já vinha sendo induzida pelas divisões institucionais e administrativas (ROUX; FEYT, 2011).

Um outro elemento apontado por Roux e Feyt (2011) relacionado às questões tecnológicas, diz respeito ao desenvolvimento e à generalização da microinformática e ao surgimento de sistemas de informação geográfica na esfera profissional durante a década de 1990, fatores que democratizaram o acesso a esses recursos. De acordo com eles, apesar disso, a tendência de estabelecimento ou associação da observação territorial com uma engenharia informática e técnica se manteve. Isso, de uma certa maneira, implicou em ações compartimentadas de implantação de observatórios, ocasionando preliminarmente mais um processo cumulativo e uma justaposição de observatórios dentro das mesmas estruturas do que a existência de um sistema único e integrado de observação (ROUX; FEYT, 2011).

Associado à evolução dessas questões instrumentais, Roux e Feyt (2011) destacam também o crescimento das ofertas de formação profissional com ênfase territorial. Segundo eles, embora a evolução das tecnologias da informação tenha conduzido claramente a um desenvolvimento quantitativo e qualitativo dos dispositivos de observação, ela somente pode ser comparada e combinada com o crescimento ocorrido na quantidade de cursos de formação profissional em planejamento e desenvolvimento espacial, planejamento urbano, gestão espacial, métodos e ferramentas para a gestão de territórios, entre outros, ao longo dos anos 1990. Por fim o último aspecto comentado por Roux e Feyt (2011) relacionado às questões técnicas e tecnológicas, foi o surgimento da cultura da *Internet*. Esta diminuiu o formalismo para a solicitação dos dados existente anteriormente e reduziu os custos com a disponibilização de material *on line*.

O último conjunto de fatores debatido por Roux e Feyt (2011) em sua análise sobre as origens da observação territorial francesa tem a ver com a observação realizada pelos próprios territórios. Segundo eles, isso foi decorrente da conjunção da

evolução administrativa e da ação territorial ocorrida nas últimas duas ou três décadas. Nesse sentido, de acordo com os pesquisadores, a consolidação e o desenvolvimento de novos arranjos para gestão territorial; a evolução das políticas públicas e dos procedimentos em termos de planejamento; assim como a evolução das questões sociais foram alguns dos elementos essenciais na aceleração da criação dos observatórios territoriais.

Ainda comentando fatos relacionados às mudanças da administração territorial francesa, Roux e Feyt (2011) registram que a transferência de novas competências e a implementação de novos quadros de ação implicaram a necessidade de novos conhecimentos territoriais que estimulassem a criação de observatórios como uma forma que permitiu a eles serem conhecidos (ROUX; FEYT, 2011). Outros aspectos ressaltados pelos estudiosos, foram a implantação de observatórios locais durante a década de 1990 como forma de afirmação e materialização local de um compromisso sobre uma problemática territorial determinada ou sobre seu território (ROUX; FEYT, 2011).

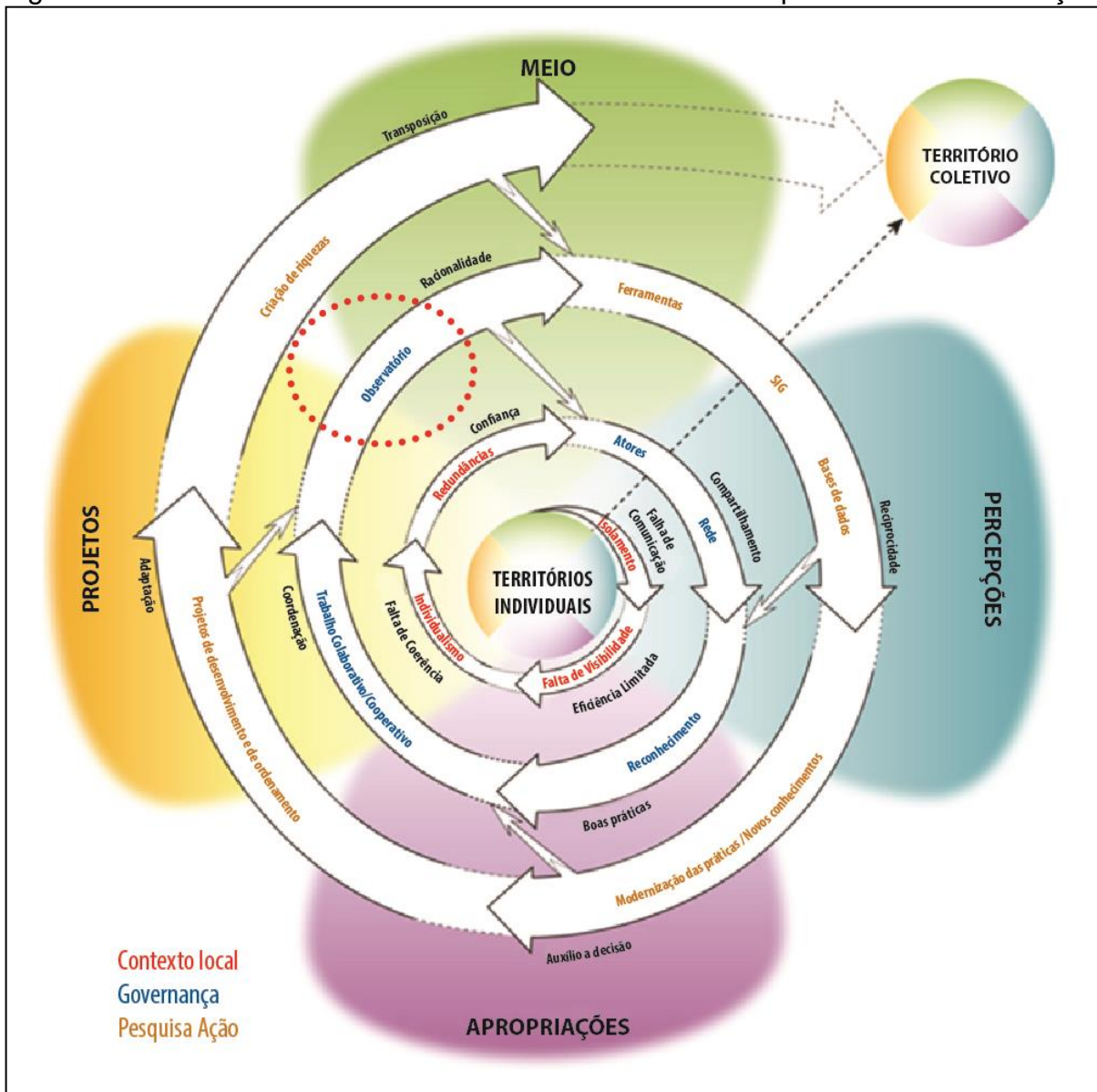
Por fim, Roux e Feyt (2011) observam que quaisquer que sejam as áreas de intervenção, a ação pública territorial raramente pode ser realizada por um único ator institucional. Por isso, a parceria no financiamento, na elaboração e até na implementação e gerenciamento se tornaram regra quase geral na implantação de observatórios, disso resultando que a observação territorial veio a se constituir como um meio para estabelecimento de parcerias. Além disso, os pesquisadores também registram que ela serve como uma espécie de diplomacia territorial por sua faculdade de mediação no que diz respeito à evolução de áreas de competência e em ações ou questões de interterritorialidade.

Esse conjunto de fatores citados por Roux e Feyt (2011) fizeram com que a França tivesse um grande impulso em relação à observação territorial, com diferentes características. Sobre isso, Chebroux (2015) comenta que, no caso dos dados fornecidos pelos produtores nacionais, eles têm como característica a busca da comparabilidade para permitir a representação da diversidade do território. Já no caso dos dados produzidos por atores locais, o objetivo consiste em descrever exaustivamente uma realidade, o que nem sempre permite comparação com outras situações (CHEBROUX, 2015).

É por isso que surgiram dois posicionamentos diferentes na observação territorial francesa que explicam a diversidade de estruturas de observação existentes

naquele país (CHEBROUX, 2015). O primeiro posicionamento é descentralizado a partir de uma concepção nacional e possui dados descendentes; o segundo é construído desde os agentes territoriais locais e possui dados ascendentes. Com isso, a observação territorial ocupa um papel importante no cotidiano da realidade francesa (ROUX; FEYT, 2011). Para que se possa ter uma compreensão mais efetiva desse papel, é apresentado a seguir um modelo em que a observação territorial é contextualizada ao longo do processo de transformação dos territórios de individuais em coletivos (Figura 11).

Figura 11 – De Territórios Individuais à Territórios Coletivos por meio da Observação



Fonte: Signoret (2011), traduzido e adaptado pelo autor (2018).

O modelo apresentado por Signoret (2011) representa a transformação dos

territórios individuais em territórios coletivos possuindo quatro dimensões (percepções, apropriações, projeto e meio) e três fases (contexto local, governança e pesquisa/ação). Em seu centro é identificado um fluxo em espiral que se expande por meio de um movimento o qual passa alternadamente pelas quatro dimensões e evolui ao longo das etapas. A primeira etapa do fluxo é representada pelo contexto local, a segunda pela governança e a última etapa pela pesquisa-ação. Nesse modelo, conforme o fluxo acontece, novos elementos são agregados ao processo e ampliam sua complexidade pela introdução de novos elementos e consequências. Entre os elementos citados no modelo estão os observatórios (em destaque), estruturas de observação que introduzem a etapa da pesquisa-ação e propiciam como consequência a agregação de uma maior racionalidade ao processo de evolução territorial. São essas estruturas que são discutidas a seguir.

2.9 AS ESTRUTURAS DE OBSERVAÇÃO: OS OBSERVATÓRIOS³¹

De acordo com Gil, Fernandez e Herrero (2015) a inteligência territorial se reflete desde um ponto de vista instrumental nos observatórios territoriais. Essa afirmação dos pesquisadores revela a imbricação existente entre a Inteligência Territorial, a Observação Territorial e os Observatórios Territoriais. Nesse sentido, se mostra oportuno conhecer como essas estruturas surgiram, como evoluíram e qual é a sua compreensão atual. Para que isso seja possível deverá ser revisada inicialmente a própria origem do termo Observatório.

2.9.1 Origens do termo Observatório

De acordo com Capobianco et al. (2013) em sua retrospectiva sobre o termo Observatório, essa palavra indica um lugar ou posição para se fazerem observações, ou seja, ela é associada a ideia de um mirante. Para os pesquisadores, isso tem origem na expressão latina *observatio* cujo significado remete ao poder da observação. Ela também estaria ligada à noção filosófica de observação, que implica,

³¹ O uso do termo observatório se refere de agora em diante as estruturas/dispositivos de observação com natureza territorial e social, mesmo que voltados para uma temática ou setor específico, como por exemplo, os Observatórios de Turismo. Se faz esta ressalva para destacar que é esse tipo de Observatório que se aborda, diferentemente dos Observatórios Astronômicos que não são contemplados neste estudo.

desde Aristóteles, na ideia de controle e de direção. Isso decorreria do próprio termo grego para observação que significa vigiar³², uma ação que deve ser feita atentamente e com vistas a certos fins.

Em sua análise Capobianco et al. (2013) comentam que o termo *observatio* foi pouco utilizado na Idade Média e no Renascimento e que a palavra observação se tornou mais evidente nos textos a partir do século XVI. Eles registram ainda que essa palavra teve uma mudança em seu significado, passando da ideia de observância (no sentido de seguir a lei) para uma palavra reconhecida como uma categoria epistemológica citada por acadêmicos europeus a partir do século XVII. Os pesquisadores também informam que os dicionários vinculam os observatórios à compreensão de um laboratório que realiza observações e ponderam que apesar de eles serem associados em muitos países quase que exclusivamente às observações astronômicas, em outros países eles teriam focos de observação diferentes, mas sempre com o sentido latino de observar, de monitorar e de centrar a atenção (CAPOBIANCO et al., 2013).

Durante a revisão da literatura não foram identificadas publicações que abordassem de maneira definitiva e detalhada como ocorreu a evolução histórica do termo “observatório”, sua disseminação como prática internacional e suas diferentes compreensões³³ nos contextos geográficos em que foram implantados. Apesar disso, porém, e mesmo perante uma ampla diversidade de focos de observação e de abordagens, esses observatórios podem ser compreendidos segundo Da Silva et al. (2013) como observatórios de informação³⁴ e de conhecimento pois eles têm como característica em comum o fato de que seus processos objetivam transformar informação no produto conhecimento.

Como já foi referido, a França é o país onde atualmente se identifica a maior

³² Lembra-se aqui que o *Rapport Martre* destaca o uso corrente na França da expressão francesa *veille* (vigília) com um propósito de observação relacionada a inteligência. Este talvez possa ser um dos motivos pelo qual se identificam mais facilmente naquele país estruturas/dispositivos de observação variadas que adotem o termo Observatório.

³³ Situação que dificultou bastante a identificação dos observatórios em nível internacional, pois em alguns países o significado desse termo era diferente e expressava outra coisa. Por isso, a partir da execução da pesquisa qualitativa foi necessário incorporar a pesquisa outros elementos que tinham as mesmas características, mas que eram denominados, por exemplo, como Sistema de Informações ou ainda Sistemas de Inteligência. Essas questões serão abordadas com maiores detalhes no capítulo referente a metodologia.

³⁴ Aqui foi mantido conforme os autores tratam dos observatórios, mas de acordo com outros referenciais aqui já apresentados, esse processo começa com a captura de dados e não com as informações, as quais seriam dados que já possuíram uma agregação de valor semântico (PEÑA, 2013).

presença de observatórios. É ali também que uma maior quantidade de publicações sobre o assunto está disponível. Entretanto, mesmo nesse país, são poucas as menções à origem do uso do termo “observatório” com orientação social ou territorial. Segundo Bardet (1998) esse termo apareceu pela primeira vez com este sentido na França no ano de 1964 em um texto do órgão francês DATAR³⁵. Já Chebroux (2015) vincula ele a uma estrutura implantada naquele país ao final da década de 1960.

Apesar da relevância da França nesse campo e mesmo frente as poucas evidências de observatórios operando com essa nomenclatura atualmente, foi nos Estados Unidos que se identificaram as primeiras menções ao uso desse termo com sentido próximo de uma orientação territorial e social. Esse fato remonta ao ano de 1962 e está vinculado ao Programa de Observatórios Urbanos desenvolvido entre 1969 e 1974 (MURPHY, 1971; BARNES, 1974; DINER, 2017).

A literatura não apresenta informações sobre a possibilidade do termo “observatório” ter sido transposto dos Estados Unidos para a França, mas um conjunto de fatos ocorridos ao longo da década de 1960 aponta para essa possibilidade. Entre esses elementos estão a influência do movimento de indicadores sociais americano e de outros países sobre a administração governamental francesa (CHEBROUX, 2015); a criação da DATAR e sua atuação como incentivadora do estabelecimento dos primeiros observatórios franceses; a proximidade entre o conceito central de metrópoles de equilíbrio adotado pela DATAR (BARDET, 1998) e o objeto do programa americano de desenvolvimento urbano, com ênfase em metrópoles. De qualquer maneira, como as situações dos dois países se mostram relevantes para a compreensão dos observatórios na atualidade, elas são descritas a seguir, iniciando com o Programa Norte-americano de Observatórios Urbanos.

2.9.2 O Programa norte-americano de Observatórios Urbanos

De acordo com Barnes (1974), o conceito de Observatório Urbano foi sugerido pela primeira vez pelo Dr. Robert Wood em uma conferência na Washington University

³⁵ Delegação Interministerial para Ordenamento do Território e Ação Regional (no original: *Délégation Interministérielle à l'aménagement du territoire et à l'action régionale - DATAR*), criado em 1963 e substituído em 2006 pela Delegação Interministerial para Ordenamento e Competitividade dos Territórios (no original: *Délégation Interministérielle à l'aménagement du territoire et à la compétitivité des territoires - DIACT*) ao incorporar as funções da missão interministerial sobre as transformações econômicas.

de Saint Louis, em 1962. Foi naquela ocasião que o Dr. Wood afirmou que os cientistas sociais que estudavam as cidades e as questões urbanas estavam atrasados em relação aos cientistas naturais que, segundo ele, usavam estações de campo, centros de dados e observatórios para coletarem informações de forma sistemática (DINER, 2017). A partir desse argumento, o Dr. Wood propôs o estabelecimento de observatórios urbanos para realizarem pesquisas amparadas em um planejamento de pesquisa comum que poderia permitir, pela primeira vez, tanto o fornecimento simultâneo de resultados confiáveis para várias áreas profissionais quanto uma sólida base para a aplicação do conhecimento sistemático às políticas públicas (DINER, 2017).

Conforme Murphy (1971) relata, o Dr. Wood escreveu em 1963 um ensaio sobre o assunto no qual se referiu a implantação de uma rede de observatórios urbanos que atuariam por meio de parceria entre universidades e governos municipais. Para o primeiro, a nomenclatura proposta era apropriada pois considerava que esse programa havia sido concebido com a esperança de que os observatórios de cidades poderiam observar problemas idênticos e usar medidas científicas e métodos iguais para compartilharem resultados da mesma forma, assim como os telescópios distribuídos pelo país faziam observando um mesmo céu.

Ainda conforme Murphy (1971), o Dr. Wood afirmou que isso faria a pesquisa nas Ciências Sociais avançar, ao mesmo tempo em que também forneceria soluções para os responsáveis pela administração das maiores cidades e perímetros urbanos. Dessa maneira, segundo ele, seria possível enfrentar algumas preocupações como o fato das decisões urbanas complexas serem produtos da fé nos políticos; a falta de uso de métodos sistemáticos para avaliação das decisões urbanas e a separação entre as decisões municipais e a pesquisa sobre o tema.

Segundo Diner (2017), este ensaio foi lido posteriormente por Henry W. Maier, prefeito de Milwaukee e presidente da Liga Nacional de Cidades entre 1964 e 1965. Maier concordou com as ideias ali expostas e a partir disso, buscou um encontro com o Dr. Wood em fevereiro de 1965. Em seguida promoveu também um encontro com o comitê executivo da liga do qual resultou uma recomendação de desenvolvimento de uma nova forma de relacionamento entre gestores urbanos e pesquisadores acadêmicos (MURPHY, 1971).

Conforme Diner (2017) descreve, Maier deu prosseguimento ao assunto convocando uma reunião com vinte e três prefeitos e estudiosos urbanos de dezenove

universidades em Milwaukee no dia 3 de junho de 1965. Naquele momento esses prefeitos demonstraram um grande interesse de que a pesquisa aplicada pudesse informar a formulação das políticas. Por sua vez, os acadêmicos manifestaram um interesse geral na coleta de dados e na pesquisa pura. Desse encontro entre acadêmicos e prefeitos resultou, por unanimidade, uma resolução denominada “Milwaukee Resolve” em que foi solicitado a NLC que atuasse como uma integradora e estimuladora do desenvolvimento de uma rede de observatórios urbanos.

É a partir disso que, segundo Barnes (1974), a liga começa a realizar discussões exploratórias com os prefeitos das maiores cidades e com líderes acadêmicos para refinar o conceito de observatório. Em seguida, ela estabelece um comitê permanente sobre observatórios urbanos, o qual teve Wood e Maier como co-presidentes (DINER, 2017). É nesse contexto que Maier solicita financiamento federal para o programa argumentando que assim como a Lei Orgânica de 1862 estabelecia um programa de pesquisa agrícola desde o início do Departamento de Agricultura, a pesquisa urbana também deveria ter um apoio federal similar. Ainda conforme Diner (2017), em janeiro de 1966 o senhor Robert Wood se torna Subsecretário do Departamento de Habitação e Desenvolvimento Urbano (HUD) e em julho de 1968 o departamento contrata com a NLC o início de um programa de observatórios urbanos que possuía também como parceiro o Escritório de Educação do Departamento de Saúde, Educação e Bem-Estar (BARNES, 1974).

Conforme Diner (2017), a liga enviou convites de candidatura para 115 prefeitos, dos quais obteve 56 manifestações de interesse em participar. Durante o processo de avaliação das cidades candidatas, foram procurados lugares em que os acadêmicos e os funcionários do governo já haviam trabalhado juntos com sucesso e que além disso, fossem sede de universidades com histórico de pesquisa urbana substancial. Com esses critérios a NLC selecionou seis cidades (Atlanta, Albuquerque, Baltimore, Kansas City, Milwaukee e Nashville), sendo que, em 1970, acrescentou outras quatro cidades (Boston, San Diego, Cleveland e Denver).

Conforme Barnes (1974), a missão desses dez observatórios urbanos foi de estabelecer pontes entre as universidades locais e as prefeituras. Para isso, eles deveriam possibilitar que os recursos de pesquisa e ensino das universidades pudessem encontrar caminho no processo de resolução dos problemas das prefeituras. Além disso, era esperado nessa integração que os observatórios assumissem que a pesquisa poderia ser usada pelos governos locais que lidavam

com problemas urbanos.

Barnes (1974) cita entre os objetivos desse programa a execução de necessidades de pesquisa percebidas pela administrações municipais com recursos universitários para tornar a pesquisa útil ao entendimento e resolução de problemas urbanos e metropolitanos; a execução de projetos de pesquisa comparativos, coordenados e direcionados a problemas e necessidades comuns de áreas e comunidades diferentes e o avanço da capacidade universitária em relação as atividades de ensino e pesquisa mais efetivas para lidarem com os problemas municipais e suas necessidades práticas.

Segundo Murphy (1971) alguns elementos importantes da forma de introdução desse conceito de observatório devem ser mencionados. Ele destaca entre eles a intenção do Doutor Robert Wood de que os observatórios urbanos atuassem conjuntamente como uma rede que tivesse projetos de pesquisa comuns, incorporando dados padronizados e problemas de todas as cidades participantes (MURPHY, 1971). Barnes (1974) também abordou essa questão e ressaltou aspectos relacionados à estratégia de implantação, à organização em rede e à agenda de pesquisa.

Sobre a estratégia de implantação, Barnes (1974) comentou que cada observatório foi implantado de modo a promover uma cooperação ótima entre as instituições de ensino superior e os governos locais das áreas metropolitanas. Por isso, a responsabilidade pelo estabelecimento do observatório era local e os arranjos mudaram de cidade para cidade com ocorrência de três modelos organizacionais principais: entidades filantrópicas, agências municipais e unidades universitárias. Segundo ele nenhum modelo provou ser completamente bem-sucedido, mas a necessidade de se perseguir um equilíbrio entre os interesses dos municípios e das universidades apareceu como sendo um imperativo. A partir disso também, Barnes (1974) conjecturou que o equilíbrio na tomada de decisões sobre os arranjos legais, a localização física dos escritórios dos observatórios e as credenciais dos seus diretores se mostravam como as questões mais relevantes.

Sobre a organização da rede de observatórios, Barnes (1974) descreve que os serviços da rede e suas funções administrativas de conexão e orientação superior foram executadas por uma secretaria estabelecida na sede da liga e que as redes internas individuais das cidades e a rede dos observatórios evoluíram ao longo do programa para uma situação de interdependência mútua considerável. Com isso,

segundo o pesquisador, a rede não existiria se os observatórios não tivessem sido localmente viáveis, ao mesmo tempo em que os observatórios locais não teriam uma identidade maior que a local se eles não fossem vinculados à rede nacional. Isso ocasionou como aspecto positivo o fato de a rede fornecer aos observatórios uma melhor adaptabilidade às arenas locais Prefeituras-Universidades. Como aspecto negativo esteve o fato de que as vezes era difícil para os observatórios justificarem localmente estudos acordados junto à rede.

No que tange à agenda de pesquisa, Barnes (1974) destaca que ela foi desenvolvida pelas instituições participantes, mas esteve sujeita à aprovação final pelo departamento. Além disso, todos os projetos incluídos deveriam responder às necessidades da política e ao programa dos executivos-chefes dos governos locais. Com isso, o programa estabeleceu dois tipos de agenda: uma local e outra da rede (ou comparativa). A agenda local era definida pelos observatórios e dizia respeito a questões ou problemas específicos de cada cidade, como por exemplo a revisão da lei orgânica, zoneamentos, serviços médicos de emergência. Já a agenda comparativa era acordada conjuntamente pelas instituições participantes e governos locais por meio dos diretores dos observatórios. Cada projeto comparativo era executado localmente pelos observatórios a partir de uma direção geral de projetos da Secretaria Central. Disso resultou uma série de relatórios locais focados nas cidades participantes e sínteses comparativas entre as cidades.

Alguns problemas foram percebidos durante a execução do programa, de acordo com a análise dos pesquisadores que o estudaram. Entre esses problemas Diner (2017) ressaltou a difícil relação existente entre pesquisadores universitários e funcionários dos governos locais que algumas vezes conflitaram entre si. Na origem desses conflitos esteve muitas vezes, uma tensão existente entre a demanda das autoridades governamentais por respostas imediatas e a compreensão dos acadêmicos de que a pesquisa e a coleta de dados deveriam ser mais extensas. Essa mesma questão foi abordada por Murphy (1971) em sua análise sobre os primeiros dois anos e meio de operação dos observatórios. Segundo ele, várias questões parcialmente obscuras tinham emergido e a exposição deles apoiava a discussão de que as relações Prefeitura-Universidade precisavam ser concretizadas sob condições mais estáveis (MURPHY, 1971).

Entre os aspectos elencados por Murphy (1971) como dificuldades para a implantação dos observatórios, estiveram situações que emergiram desses dois

pólos. De parte dos acadêmicos, eles geraram conflitos quando sugeriram que a habilidade dos gestores urbanos e dos políticos deixava a desejar; assim como quando questionaram a competência deles para descreverem adequadamente os problemas e necessidades para favorecer uma maior utilidade das pesquisas (MURPHY, 1971). Por outro lado, os gestores municipais questionavam a flexibilidade dos pesquisadores que não conseguiam adaptar seus projetos aos prazos para a tomada de decisões pelas prefeituras; assim como questionavam a validade prática dos métodos de pesquisa universitários que, na opinião deles, exigiria dos acadêmicos se envolverem nas brigas políticas existentes nas prefeituras efetivamente identificar o que era relevante pesquisar (MURPHY, 1971).

Ao tratar das dificuldades desse programa, Barnes (1974) registrou que houve um conjunto de tensões estruturadas entre os seus focos local e nacional e entre os focos da rede e das missões de construir competência e desenvolver a pesquisa. Segundo ele, o arranjo contratual de um contratante principal com dez subcontratados gerou um processo de tomada de decisões lento que ampliou as tensões. Por isso, a questão de fundo consistia em definir se o objetivo desse programa seria de apenas servir ao planejamento e as necessidades de gestão e capacitação dos governos locais ou se o programa deveria contribuir sistematicamente para o desenvolvimento de um corpo de conhecimento urbano aplicado, o qual abordasse de forma coerente questões de política urbana desde uma perspectiva local até a nacional. Para esse pesquisador, o programa tentou atingir ambos os objetivos, mas foi mais bem-sucedido em suas dez missões locais separadas.

Ainda segundo Barnes (1974), o Programa de Observatórios Urbanos, desenvolvido entre 1969 e 1974 gerou mais de 180 relatórios de pesquisa, dos quais cerca de 70 foram produtos de estudos comparativos que se concentraram em tópicos identificados pelas cidades participantes como áreas problemáticas de preocupação comum, como por exemplo, a atitude dos cidadãos em relação aos impostos, indicadores de condições sociais urbanas, abordagens alternativas de finanças municipais, entre outros.

Apesar de o programa ter encontrado dificuldades, Murphy (1971) registra que os diretores dos observatórios e os representantes das universidades consideraram que a cooperação tinha indicado o desenvolvimento de novos caminhos úteis para esforços mutuamente benéficos e que nesse contexto muitos diretores mencionaram demandas de serviços de pesquisa que poderiam preencher uma persistente

necessidade de informações. Ele também destacou que outros diretores concluíram que poderiam engajar mais fortemente um diálogo entre pesquisadores e profissionais públicos quando as situações estivessem relacionadas a disponibilidade de recursos. Além disso, segundo ele, alguns urbanistas desejosos por produtos dos observatórios aludiram que as discussões propostas tinham crescente importância na pesquisa dos processos de política e de tomada de decisão (MURPHY, 1971).

Conforme Barnes (1974) relata, o investimento no período de execução do programa entre 1969 e junho de 1974 foi de US\$ 8.112.739,00, o que representava uma média de US\$ 811.273,00 por observatório. Além desses valores aplicados nos observatórios, houve um investimento total adicional de US\$ 1.063.000,00 em custos referentes à secretaria e à coordenação dos projetos comparativos.

No que tange a avaliação do programa, Barnes (1974) cita que o Departamento de Habitação e Desenvolvimento Urbano encomendou duas avaliações independentes, que se mostraram favoráveis e concluíram que os observatórios haviam sido bem-sucedidos. Por isso, de acordo com esse pesquisador, esse órgão resolveu que a origem do financiamento dos observatórios deveria ser local e isso resultou na adoção de algumas medidas pela liga e pelos diretores dos observatórios. No caso da liga, as medidas consistiram na divulgação dos produtos dos observatórios e na realização de conferências para propagar esse modelo baseado em cooperação Prefeitura-Universidade. No caso dos diretores, eles tiveram duas iniciativas: a primeira foi de formar uma associação sem fins lucrativos para tentar manter e qualificar a rede e a outra foi de concentrar esforços no plano local para construir instituições que preenchessem o espaço vazio existente entre as prefeituras e as universidades.

Sobre isso Barnes (1974) destacou que seria interessante verificar como os observatórios sobreviveriam sem financiamento externo e a identificação como rede que lhes havia possibilitado atuarem sem ter que se abrigarem em uma instituição ou em outra. Sua dúvida consistia em saber se os observatórios manteriam seu papel de intermediários independentes ou se eles cederiam a papéis diferentes por meio da absorção por algumas prefeituras ou universidades em face da ausência de financiamento de terceiros. A questão apresentada em 1974 por aquele pesquisador permaneceu sem resposta. Contudo, Diner (2017) destaca que a maioria dos observatórios conseguiu encontrar financiamento por mais alguns anos, mas que, ao final daquela década, a rede de observatórios havia desaparecido.

Mesmo com esse desaparecimento da rede, cabe ressaltar que o programa resultou em contribuições, segundo a opinião dos pesquisadores que o analisaram. Murphy (1971) afirmou que ele havia sido um início e que, em ao menos algumas das cidades, o conceito tinha avançado para um risco mais amplamente aceito de novas cooperações Prefeitura-Universidade. Por sua vez Diner (2017) disse que os observatórios urbanos receberam atenção considerável entre os acadêmicos, alguns dos quais viram nele uma oportunidade única para conectar a pesquisa científica social nas cidades à tomada de decisões de governos urbanos.

Já Barnes (1974) fez uma profunda análise sobre as realizações do programa e destacou duas. A primeira realização foi o conceito ou modelo de uma instituição local que se situava entre a prefeitura e a comunidade universitária e tentava estabelecer vínculos úteis entre elas. A segunda, a ideia de rede que interligava os dez observatórios e lhes dava uma identidade nacional e possibilitava a realização de pesquisas comparativas. Conforme afirma, essas realizações são de natureza tanto conceitual quanto institucional, sendo importante notar que os participantes pensaram nesse programa não apenas como uma série de projetos de pesquisa, mas também como um esforço para desenvolver estruturas e processos viáveis através dos quais a cooperação Prefeitura-Universidade pudesse ser encorajada e que estudos específicos fossem executados de uma forma útil.

Ainda de acordo com Barnes (op. Cit.), a visão usual nesse espaço central é de que a pesquisa e a prática são distintas; que as instituições se dedicam para si; que os formuladores de políticas públicas não estão seriamente envolvidos no uso da pesquisa porque os fatos somente contam de acordo com seus interesses; que os pesquisadores não estão interessados em tentar expandir seus conhecimentos para problemas práticos da vida quotidiana pois os fatos reais tornam os problemas de pesquisa mais confusos. Além disso, esse pesquisador registra que existe uma verdade considerável nessas afirmações de conhecimento comum e que isso aponta para muitas das dificuldades que os observatórios enfrentaram. Para ele, contudo, o que caberia perguntar é se instituições separadas e com missões diferentes como universidades e governos possuiriam algo para dizer uns aos outros.

Conforme Barnes (1974), os observatórios demonstraram ser uma resposta neste sentido, tanto pelas aproximações que realizaram, quanto pelos seus esforços em debaterem outros aspectos cruciais desse processo. Entre estes aspectos, ele cita o fato de que a linha divisória entre a pesquisa pura e a pesquisa aplicada é difusa e

às vezes difícil de encontrar e que mais importante do que a aplicação desse rótulo, deveria ser o questionamento se a pesquisa deve ser útil, confiável e efetivamente entregue. Além disso, ele aponta que a experiência dos observatórios permitiu questionar se o processo de pesquisa não poderia ser mais em forma de espiral do que linear, com aplicações girando em vários pontos e com questões de projeto e método sendo reconsideradas periodicamente por meio de uma orientação direcionada ao impacto, situação que poderia minar a orientação de muitos pesquisadores universitários.

Nesse contexto, Barnes (1974) cita que um outro pesquisador teria se referido aos observatórios como catalisadores que seriam parte diplomata (pois tentavam integrar várias partes em uma situação em que se respeitassem e trabalhassem juntas) e também parte estrategista (dentro da finalidade de estabelecer cooperação entre universidade, prefeitura, públicos e participantes).

Depois desse relato sobre o Programa de Observatórios Urbanos Norteamericanos cabe apresentar algumas ações institucionais francesas que estiveram associadas a implantação de observatórios territoriais nesse país. Desta maneira será possível identificar pontos de ambas as experiências que sinalizam elementos importantes para o estudo dos observatórios atualmente.

2.9.3 Ações institucionais francesas relacionadas aos observatórios

De acordo com Chebroux (2015), foi ao final dos anos 1960 que o vocábulo observatório apareceu pela primeira vez como uma estrutura física junto ao INSEE. Essa estrutura possuía ligação com a DATAR para coletar, mobilizar e divulgar informação econômica e social em formato quantitativo para as regiões. Alguns anos mais tarde, em 1975, esses Observatórios Econômicos Regionais (OER) já estavam implantados em todas as regiões do país com a finalidade de tentarem superar a desconfiança e a incompreensão dos atores que necessitavam de informação local. Chebroux (2015) pondera, porém, que esses observatórios não conseguiram reproduzir localmente o papel que o INSEE desempenhava em nível nacional em razão de questões teóricas e de natureza prática e financeira. Dessa maneira, segundo ele, as dificuldades da produção de dados adaptados às demandas dos atores locais permaneceram.

Ainda conforme Chebroux (2015), a pressão dos atores locais sobre a

necessidade de se desenvolver outra forma de produção de dados³⁶ fez com que o INSEE realizasse experiências voltadas para a produção de dados locais. Com isso os OER passaram a registrar as demandas de informação dos atores e a colocar representantes locais atuando junto deles. O objetivo disso, foi analisar *in situ* a forma como a informação era produzida e circulava, para a partir disso, imaginar uma outra política de difusão adaptada às necessidades dos atores locais. Para isso era preciso, compreender quem eram às pessoas-chave que melhor poderiam transmitir a informação, assim como os meios possíveis para a superação dos problemas de circulação de informações nas redes locais de utilizadores de estatísticas.

De acordo com esse estudioso, de qualquer maneira foi a função da informação local que se manifestou, ou seja, a necessidade de esclarecer o debate público em todos os níveis, auxiliando a tomada de decisão e atualizando o conhecimento dos especialistas. Por isso, em 1982, o INSEE criou, a pedido da DATAR, equipes interadministrativas em diferentes localidades. Essas equipes se tornaram ferramentas de observação e acompanhamento de projetos locais e fizeram a experiência dos OER avançar (CHEBROUX, 2015, p. 18).

Conforme Chebroux (2015), ao longo desse processo, a abordagem utilizada passou a se transformar gradualmente. Inicialmente ela possuía um perfil gestor baseado no uso de painéis de indicadores e diagnósticos sobre todos os locais. Este perfil foi sendo substituído aos poucos por um diálogo construtivo sobre a vontade de se ter mensurações sobre os problemas (CHEBROUX, 2015). Esse processo ocorreu com a descentralização da produção do conhecimento decorrente de uma nova abordagem de gestão do território, a qual era baseada em projetos elaborados localmente e auxiliados pelo Estado. Além disso, contribuiu para isso a desconcentração da produção do conhecimento, processo iniciado alguns meses antes do início da descentralização da administração (CHEBROUX, 2015).

De acordo com Chebroux (2015) essa nova experiência do INSEE continuou a encontrar dificuldades persistentes que já haviam se manifestado durante a implantação do sistema desconcentrado de informação econômica, com os

³⁶ Ressalta-se que a publicação *Scénarios D'aménagement du Territoire - Essais Méthodologiques* (TRP, 1971) difundia metodologias e técnicas para a criação de cenários de gestão do território já no início da década de 1970. Nessa publicação, a importância dos processos de produção de dados locais e da sua modelização visando a elaboração de projeções de cenários para os diferentes territórios era apresentada por meio de uma metodologia conhecida como o 'cone do desenvolvimento'.

Observatórios Econômicos Regionais (OER). Entre essas dificuldades estiveram a relação entre os técnicos do INSEE e os não-especialistas correspondentes (o que evidenciava a participação de atores sem conhecimento e controle suficiente sobre as operações) e a produção de informações não adaptadas com ausência de dados locais produzidos pelos grandes serviços do Estado. Além disso, o financiamento era insuficiente para a implantação de uma rede de equipes locais compatível com o tamanho das necessidades do país.

Ainda acompanhando o relato de Chebroux (2015), em 1983 surge uma nova possibilidade de criação de estruturas de estatísticas locais no quadro da descentralização que estava em curso. Isto ocorreu por meio de uma lei que tratava da distribuição de competências entre as comunas, os departamentos, as regiões e o Estado. Esta nova lei implicava que toda transferência de competências do Estado para uma coletividade territorial trazia por si a obrigação de acompanhamento do exercício destas competências conforme um padrão estatístico definido por decreto do Conselho de Estado. A partir disso, esses decretos começaram a aparecer nos domínios de formação profissional e de aprendizagem, de urbanismo, de portos marítimos, de transportes escolares e de ação social e de saúde.

Segundo Chebroux (2015) foi com isso, que ao final dos anos 1980, o INSEE confirmou o seu direcionamento para a produção de estatísticas locais. Como um serviço público, ele se encarregou de garantir a igualdade de acesso aos dados para observadores e gestores locais e para isso desenvolveu três ferramentas conceituais voltadas para a análise local: a análise espacial, as observações estatísticas e os bancos de dados locais.

A análise espacial consistia da pesquisa dos elementos estruturais do local que influenciavam a ação e tinha por propósito evitar que contextos de análise muito pequenos aportassem dados insuficientes, e informações incompletas e por vezes falsas. Já as observações estatísticas foram empregadas para delimitar territórios, como por exemplo, a intensidade de deslocamento moradia-emprego ou a frequência da infraestrutura em lugares de moradia. Por sua vez, os bancos de dados locais implantados tinham características que favoreciam a observação, sendo leves, acessíveis e facilmente exportáveis ao nível comunal, agrupando informações de organismos diferentes (CHEBROUX, 2015).

Conforme Chebroux (2015) comenta ainda, as condições econômicas e tecnológicas de constituição dos observatórios foram se ampliando em paralelo a

atuação do INSEE. Entre elas estiveram o aumento dos meios técnicos e financeiros das coletividades e dos órgãos de decisão com a descentralização; a diminuição do custo de informática e da burocracia; o aumento da capacidade informática para tratamento de dados e a difusão rápida do manejo de suas técnicas.

Além disso, as instituições encorajaram a descentralização do conhecimento por meio de estruturas que tiveram vocação para servirem ao desenvolvimento de observatórios locais e introduziram a transversalidade da produção de informação entre atores institucionais, de modo a estimularem parceiros locais a criarem relações entre si (CHEBROUX, 2015).

Por fim, Chebroux (2015) destaca que novas competências³⁷ foram transferidas para os departamentos e as regiões durante a segunda etapa da descentralização. Esta situação, já mencionada anteriormente a partir de Roux e Feiyt (2011), modificou o quadro de ação da administração territorial francesa, exigindo a produção de novos conhecimentos territoriais, o que por extensão, estimulou a criação de novos observatórios.

O conhecimento dessa trajetória evolutiva dos observatórios franceses, reconhecidos por sua continuidade e pelo grau de desenvolvimento alcançado atualmente, assim como do programa norteamericano de observatórios urbanos, em sua aplicação pioneira do termo observatório com finalidade territorial/social se constituem em fontes importantes de referenciais históricos para o estudo dos observatórios. Além destas trajetórias, cabe analisar também alguns elementos que podem ter contribuído para a disseminação dos observatórios em nível internacional.

2.9.4 Fatores disseminadores dos observatórios em nível internacional

Atualmente os observatórios de ênfase territorial e social estão presentes em muitos países. Apesar disso, a literatura específica pouco discute como eles foram implantados, assim como ela também não descreve detalhadamente os fatores que contribuíram para isso. Entre os poucos estudos que discutiram este tema, estão as pesquisas de Ortega e Del Valle (2010) sobre os Observatórios Culturais e Da Silva, et al. (2013) sobre os Observatórios de Informação e Conhecimento.

³⁷ Entre elas se destaca a produção de estatísticas de turismo prevista na lei relativa à democracia de proximidade, promulgada em 2002 (CHEBROUX, 2015).

Essas pesquisas, longe de apresentarem com precisão e de forma sistemática os fatores ou processos relacionados à implantação de observatórios nos diferentes países e/ou continentes, fazem apenas alusão ou comentário restritos sobre o assunto. Por sua vez, a consulta à lista de observatórios citados na literatura, bem como a avaliação de sites de observatórios identificados na *Internet* mostram que há um predomínio da ocorrência desse fenômeno nos continentes europeu e americano³⁸, assim como Ortega e Dell Valle (2010) identificaram em sua pesquisa.

Nesse sentido, devem ser ressaltados alguns elementos que podem ter contribuído para a concentração dos observatórios nesses continentes. Esses fatores se agregam e se articulam individual e/ou conjuntamente a elementos mencionados durante a apresentação dos casos norteamericano e francês. Entre esses fatores podem ser citados, como exemplos: a disseminação do uso de recursos de informática e de comunicação; a formação profissional orientada para as questões territoriais; a disponibilização de financiamento para criação de estruturas de observação por autoridades locais e regionais; a demanda de informação por atores locais; a disponibilização de bases de dados de amplo acesso e as modificações nos quadros de ação territorial nos países (MURPHY, 1971; BARNES, 1974; LENORMAND, 2011; ROUX; FEYT, 2011; CHEBROUX, 2015; DINER, 2017).

Além desses fatores, Da Silva et al. (2013) fazem uma das poucas menções a outros elementos que poderiam explicar a disseminação internacional dos observatórios. De acordo com eles, a implantação de observatórios orientados para temas socioeconômicos ocorreu principalmente ao final da década de 1980 e início da década seguinte em função das ajudas econômico-financeiras fornecidas pela União Européia aos seus países membros. É por isso, que de acordo com esses pesquisadores, a criação deles esteve atrelada à ideia de controle do cumprimento dos compromissos acordados (DA SILVA et al., 2013).

Da Silva et al. (2013) não descrevem quais foram as ações específicas da União Européia que teriam estimulado o surgimento dos observatórios. Por isso, considerando que é nesse território que se registra a maior concentração de observatórios do mundo, cabe discutir algumas iniciativas do bloco europeu que

³⁸ Cabe ponderar aqui que isso não implica a inexistência de estruturas/dispositivos de observação em outros continentes, pois isso pode ser uma consequência do uso de outra nomenclatura para situações como essa. Além disso, pode também ser um fator associado a dificuldade de localização de informações sobre essas estruturas a partir dos idiomas utilizados na pesquisa, concentrados em línguas de tronco latino (português, espanhol, francês e italiano) e anglo-saxão (inglês).

podem ter contribuído para isso. Entre elas estão a implantação da Nomenclatura Comum de Unidades Estatísticas Territoriais (NUTS³⁹), durante a década de 1970; a execução de diversas fases do programa LEADER⁴⁰, entre 1991 e 2006; a execução do programa ESPON⁴¹, a partir de 2006 e por fim, a implantação da diretiva europeia INSPIRE⁴² desde 2007.

Em relação as NUTS, deve ser registrado que elas dependem do quadro normativo das administrações territoriais dos países membros da União Europeia e que, por isso, elas acompanham as oscilações desse processo. Nesse sentido, foi durante as décadas de 1980 e 1990 que elas apresentaram uma maior estabilidade (EUROSTAT, 2002), período coincidente com o indicado por Da Silva et al. (2013) como o de maior implantação de observatórios.

No caso do programa LEADER, merece ser ressaltado que ele estimulou a criação de mais de 1.000 Grupos de Ação Local (GAL) em territórios rurais e que estes grupos foram monitorados e apoiados pelo Observatório Europeu de Desenvolvimento Rural entre os anos de 1995 e 2001 (UNIÃO EUROPEIA, 2018a⁴³; AIEDL⁴⁴, 2018). Disso é possível especular que este observatório possa ter servido como inspiração para que novos observatórios fossem estabelecidos com uma perspectiva local.

Tratando-se das iniciativas mais recentes da União Europeia, o Programa ESPON (ESPON, 2018⁴⁵) também deve ser considerado, pois ele pode ter contribuído com a divulgação da ideia dos observatórios tanto por conta de sua nomenclatura como uma rede de observação, quanto por sua abordagem orientada para o desenvolvimento territorial. Além do Programa ESPON, uma outra ação que pode estar favorecendo a continuidade e a implantação de novas estruturas de observação locais no território do bloco é a normativa Inspire (INSPIRE, 2018⁴⁶) que está em vigor desde 2007. Esta normativa visa disponibilizar uma plataforma com dados de acesso público georeferenciados e padrão único para toda a comunidade europeia. Ela foi

³⁹ Nomenclature of Territorial Units for Statistics, no original.

⁴⁰ Acrônimo de *Liaison Entre Actions de Développement de l'Économie Rurale* (Conexão entre Ações de Desenvolvimento da Economia Rural).

⁴¹ European *Spatial Planning Observation Network* (Rede Europeia de Observação e Planejamento Espacial). www.espon.eu

⁴² *Infrastructure for Spatial Information in Europe* (Infraestrutura para Informação Espacial na Europa). <https://inspire.ec.europa.eu/about-inspire/563>

⁴³ <http://ec.europa.eu/agriculture/rur/leader2/rural-pt/euro/r1-2.htm>

⁴⁴ <http://www.aeidl.eu/en/projects/territorial-development/leader.html>

⁴⁵ www.espon.eu

⁴⁶ <https://inspire.ec.europa.eu/>

inclusive apontada por Roux e Feyt (2011) como um potencial fator de estímulo ao surgimento de novos observatórios.

Na tentativa de preencher as lacunas de uma literatura científica escassa no que tange aos processos de implantação dos observatórios nos diferentes países e dos responsáveis por isso no contexto internacional, buscou-se identificar documentos que apresentassem evidências da atuação de organismos internacionais com esse propósito. Nesse sentido, um dos poucos documentos localizados foi o relatório da conferência internacional denominada “Observatórios de Desenvolvimento e Meio Ambiente – Uma Ferramenta de Informação e de Tomada de Decisão”, promovida no ano de 1994 pela UNESCO⁴⁷ e UNDP⁴⁸ em Rabat, Marrocos, (UNESCO; UNDP, 1994).

Nesse documento, as conclusões da conferência citam, entre outros aspectos: uma intenção de articulação metodológica dos observatórios que haviam sido implantados recentemente na região do Mediterrâneo; a caracterização dos observatórios como uma ferramenta catalisadora, em torno da qual seria possível integrar o meio ambiente e o desenvolvimento ao conceito de desenvolvimento sustentável e a explicitação de elementos que deveriam ser considerados durante a criação dos observatórios, com destaque para a demanda pública por informações como consequência da implantação de políticas ambientais e de desenvolvimento locais vinculadas a adoção da Agenda 21 e ao cumprimento de outros compromissos internacionais da área ambiental e de desenvolvimento (UNESCO; UNDP, 1994).

Além desse documento, outras poucas referências foram identificadas sobre a atuação de organismos internacionais incentivando a criação de observatórios até a metade da década de 2000. Um deles, afirma que a UN-HABITAT⁴⁹ estabeleceu Observatório Urbano Global⁵⁰ em 1997 com a finalidade de ajudar a encontrar uma solução científica para a crise da informação urbana (LUO, 2010). Ali este observatório é descrito como responsável pela produção de melhor informação para a gestão urbana através da implantação de um sistema de articulação de dados urbanos locais

⁴⁷ United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (UNESCO), em português, Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura.

⁴⁸ United Nations Development Programme (UNDP), em português, Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento.

⁴⁹ United Nations Human Settlements Programme (UN-Habitat), em português, Programa das Nações Unidas para os Assentamentos Humanos.

⁵⁰ Global Urban Observatory (GUO)

relevantes e conectados globalmente via parcerias entre organizações locais e autoridades nacionais (LUO, 2010).

Sobre a criação do Observatório Urbano Global, os pesquisadores Ferreira, Silva e Ramos (2012) comentam que ele decorre da evolução do Programa de Indicadores de Habitação implantado em 1991 e que em 1993 passou a incluir os indicadores específicos da Agenda Habitat⁵¹ para se tornar assim o Programa de Indicadores Urbanos. Em razão disso, o observatório foi criado em 1997 para monitorar esses indicadores e com essa finalidade começou a estimular a criação de observatórios urbanos locais, regionais e nacionais que pudessem alimentá-lo com informação sobre as questões urbanas.

Uma outra referência a proposição da implantação de observatórios em nível internacional foi identificada no documento *Asia Pacific Action Plan*, editado pelo Escritório Regional da UNESCO para a Ásia e o Pacífico. Este documento apresenta uma estratégia para implantação de Observatórios de Arte na Educação, seguindo as recomendações da conferência internacional sobre o impacto das artes na educação, ocorrida em Hong Kong em janeiro de 2004 (UNESCO, 2018).

Os casos relatados evidenciam a atuação de diferentes agências internacionais vinculadas a Organização das Nações Unidas (ONU) incentivando a criação de observatórios. No caso dos observatórios de turismo, foco deste estudo, este tipo de atuação também foi identificado, porém, este tema será discutido posteriormente com uma maior profundidade. Nesse momento, cabe discutir o que caracteriza e define essas estruturas de observação, denominadas observatórios, no contexto do Desenvolvimento Baseado em Conhecimento (DBC).

2.9.5 Definições e caracterização dos observatórios no contexto do DBC

Apesar de os observatórios serem utilizados frequentemente como fonte de estudos e subsídio para a tomada de decisões, eles receberam uma relativa pouca atenção dos pesquisadores até o momento (DA SILVA et al., 2013). Conforme afirma Angulo Marcial (2009, p. 12), os observatórios apresentam como elemento comum a diversidade e a dispersão conceitual. Já Urdapilleta (2006 apud ANGULO MARCIAL,

⁵¹ Aprovada durante a Segunda Conferência de Assentamentos Humanos (HABITAT II), realizada em 1996, na Turquia, conforme Ferreira, Silva e Ramos (2012).

2009) diz que esse termo está ausente dos dicionários quando se referem às ciências sociais. Cabe citar ainda, nessa mesma direção, as palavras de Laviña (2008) de que “nem tudo o que se qualifica, ou é chamado por outros, como um observatório o é na realidade” (LAVIÑA, 2008 apud ANGULO MARCIAL, 2009, p. 6, tradução nossa).

Essa reflexão limitada sobre a natureza conceitual dos observatórios também parece ocorrer na França. Mesmo com esse país contabilizando uma grande quantidade de observatórios já na década de 1990 (ROUCHET, 1999) foi somente mais recentemente que esse assunto passou a ser contemplado com uma maior quantidade de estudos. Apesar disso, é desse país que se origina a produção científica mais relevante sobre os observatórios territoriais e sociais em relação a aspectos epistemológicos, metodológicos, organizacionais e históricos. Nesse contexto, os trabalhos de De Sède-Marceau e Moine (2009), Lenormand (2011), Roux e Feyt (2011), Signoret (2011) e Chebroux (2015) se destacam, assim como a Revista *Espaces* (EDTS, 2018) quando se considera uma abordagem técnica e operacional.

A concentração das principais referências científicas sobre o assunto naquele país possivelmente se deve ao fato de os observatórios se mostrarem bastante presentes no cotidiano da gestão pública, coletiva e territorial francesas (LENORMAND, 2011; ROUX; FEYT, 2011; CHEBROUX, 2015). Com isso, sua implantação em escalas territoriais diversas e a orientação para diferentes temáticas fizeram com que eles se constituíssem em uma “pluralidade de olhares sobre o território”, como a eles se referiram os pesquisadores Roux e Feyt (2011, p. 28). Nesse sentido e considerada a importância do contexto para o estudo dos observatórios, é importante conhecer o que pesquisadores franceses disseram sobre o assunto. Para Lenormand (2011), um observatório é:

[...] um projeto que tem como objetivo o funcionamento de uma rede de parcerias de desenvolvimento territorial com vistas à melhoria da ação sobre este território a partir de uma mobilização crescente de informações e da construção de conhecimentos territorializados (LENORMAND, 2011, p. 115, tradução nossa).

Nessa definição podem ser identificados elementos que são frequentemente associados aos observatórios: a parceria, o desenvolvimento territorial, a otimização das ações sobre o território, a mobilização de informações, o conhecimento territorial. Eles parecem ser componentes fundamentais de um observatório, que é definido por Lenormand (2011) como um projeto. Já outro pesquisador francês, Chebroux (2015),

diz que os observatórios são “um dispositivo-ferramenta técnica e social, pluri e transinstitucional, de análise e informações regulares e/ou contínuas sobre territórios de vários tamanhos” (CHEBROUX, 2015, p. 34, tradução nossa). Aqui novamente estão presentes as ideias da parceria, da importância das informações, da orientação para a ação e o território, agregando-se ainda a intenção da regularidade ou constância na obtenção de informações.

Essa noção de observatórios como um dispositivo-ferramenta é compartilhada pelos pesquisadores espanhóis Gil, Fernández e Herrero (2015) que os descreveram como:

dispositivos de observação dos territórios gerados por um ou vários organismos para estudar a evolução de um fenômeno, local ou setor e que podem ser definidos resumidamente como ferramentas de compreensão e análise dos territórios (GIL; FERNANDÉZ; HERRERO, 2015, p. 12, tradução nossa).

Ali as ideias da parceria, dos territórios, da regularidade do propósito, da intenção de análise e produção de conhecimento se repetem, mas o escopo da observação valoriza também fenômenos e/ou setores além da questão territorial. Esse tipo de abordagem converge com o que descreve Angulo Marcial (2009) quando diz que “a figura do observatório emergiu para analisar assuntos ou problemas da realidade social com diversidade de métodos, técnicas de coleta e análise de dados” (ANGULO MARCIAL, 2009, p. 6, tradução nossa).

A consideração dessas definições em seu conjunto evidencia que a compreensão dos observatórios pode muitas vezes se mostrar circunspecta a um caráter instrumental evidenciado por meio do uso de termos como projeto, dispositivo ou ferramenta. Contribui para isso a associação da imagem deles a sua origem junto do aparato estatístico governamental enquanto instrumento de controle territorial e planejamento centralizado (LENORMAND, 2011; ROUX; FEYT, 2011; CHEBROUX, 2015). Outro fator relacionado a essa imagem diz respeito a natureza das suas operações envolvendo a integração e a utilização de dados e informações em busca de um melhor conhecimento territorial (DE SÉDE-MARCEAU; MOINE, 2009; BAGDAHN, 2012; GIL; FERNANDÉZ; HERRERO, 2015).

Esse tipo de compreensão dos observatórios parece estar relacionada com sua percepção por meio de seus aspectos mais operacionais e visíveis, representados na implantação de bancos de dados e sistemas de informações, de estatísticas e de

indicadores (MIT, 2008; MORALES, 2011;). Um exemplo disso se encontra em Morales (2011), para quem um observatório é:

um órgão dedicado ao estudo e análise de indicadores em qualquer campo do conhecimento, do qual a informação produzida resulta muito útil para o desenvolvimento de políticas de uma área determinada. Um observatório é uma figura instrumental que implica a coleta de dados e a transformação da informação com atribuição a ela de importância e propósito, realizada de forma sistemática e permanente sobre algum fenômeno natural, social ou econômico, a fim de aprofundar o conhecimento da sua trajetória e tendências quando for necessário criar um instrumental para monitorar e validar seu comportamento e evolução (MORALES, 2011, p. 36, tradução nossa).

Esse entendimento dos observatórios como mecanismo de apoio as políticas públicas expresso por Morales (2011) aponta na direção de outras menções que se referem a eles como espaços de articulação de atores sociais para fiscalização das políticas públicas (BEUTTENMULLER, 2007); meio para participação cidadã (MARTINEZ; JIMENEZ, 2014) e instância de governança territorial (DE SÈDE-MARCEAU; MOINE, 2009; SIGNORET, 2011).

Apesar de uma parte considerável das referências aos observatórios fazerem alusão a eles como serviços ou instituições vinculadas ou associadas à atuação governamental, tendo natureza estatística e sendo representadas por repositórios de informações, outras compreensões também aparecem na literatura. Entre elas se destacam aqui, a ideia de organismos coletivos criados para acompanhamento de um fenômeno (ENJUNTO, 2008 apud ANGULO MARCIAL, 2009); de espaços de aprendizagem (TÉLLEZ, 2005 apud ANGULO MARCIAL, 2009; DUVERNEY, 2006); de espaço de informação, intercâmbio e colaboração (HUSILLOS, 2006 apud ANGULO MARCIAL, 2009); de laboratórios (PIPONIER, 201x); de estratégia política (ROUX; FEYT, 2011); de atividades de monitoramento e avaliação suportadas por tecnologias da informação e da comunicação (ANGULO MARCIAL, 2009); de portais e sites que envolvam análises (ANGULO MARCIAL, 2009).

Mesmo com o predomínio das referências aos observatórios como mecanismos de captação, organização, armazenamento e compartilhamento de dados, de informações e de indicadores amparados em capacidade informática, cabe ponderar que eles podem assumir configurações mais complexas. Nesse sentido, Husillos (2006 apud ANGULO MARCIAL, 2009) comenta que o conceito de Observatório evolui com duas abordagens. A primeira delas se relacionada com a

ideia de armazéns de informações e geração de relatórios. Já a outra está baseada na colaboração que estimula a comunicação e promove a reflexão.

Esse tipo de abordagem também foi discutida por Chebroux (2015) quando tratou de observatórios locais. Para ele, os observatórios necessitam apresentar capacidade para realizarem estudos e projetos em parceria, pois seus objetos de estudo são desenvolvidos a partir das questões e das percepções comuns, compartilhadas e complementares aos atores, com os dados coletados entre os seus saberes e conhecimentos [...] sendo cruzados com outras fontes externas e especialistas. Por fim, ainda de acordo com ele, os resultados dos tratamentos, das análises e da formatação dos dados são difundidos e apresentados com dois objetivos. O primeiro, consiste em alimentar as representações e os questionamentos individuais e coletivos, bem como os debates sobre as situações, a dinâmica territorial e os conhecimentos disponíveis sobre os territórios. O segundo trata de favorecer a tomada de decisão pelos atores em seus domínios (CHEBROUX, 2015).

Para poderem fazer isso, Chebroux (2015) afirma que os observatórios dependem de um sistema de parceria para coletar informações, processá-las, produzir e difundir conhecimento sobre o território (CHEBROUX, 2015). Nesse contexto, os dados coletados dependem, de fato, das percepções dos atores locais sobre os objetos abordados, e em caso de observatórios construídos socialmente, eles integram os dados para produzirem representações amplas e matizadas, objetivando os fatos ou fenômenos discutidos. Assim os observatórios permitem a cada ator envolvido se aproximar das realidades territoriais em que eles evoluem (CHEBROUX, 2015).

Por fim, esse estudioso comenta que em termos de processos operacionais, esses dispositivos centralizam dados quantitativos e qualitativos de interesse e disponibilidade, conforme um mecanismo de solicitação e fornecimento da informação pelos atores competentes. Dessa maneira, os tratamentos e a formatação são realizados em função das suas necessidades de conhecimento, sendo que a difusão dos resultados visa favorecer a apropriação pelos atores, enriquecer suas representações e suscitar novos questionamentos (CHEBROUX, 2015).

O relato de Chebroux (2015) descreve os observatórios como dispositivos que atendem a uma necessidade de conhecimento, o que converge com a premissa adotada nesta pesquisa e que foi expressa também por Angulo Marcial (2009), quando diz que os observatórios se mostram como uma ferramenta para a Gestão do

Conhecimento. Nesse sentido, a reflexão sobre diferentes perfis de observatórios à luz das gerações de DBC apresentados por Carrillo (2003) e detalhados no Quadro 5, se mostra um exercício analítico pertinente.

Quadro 5 – Três Níveis de Desenvolvimento Baseado em Conhecimento (DBC)

GERAÇÃO	Geração I Centrada em Objetos	Geração II Centrada em Agentes	Geração III Centrada em Contextos
ATRIBUTO			
Conceito de Conhecimento	Registro de informações	Capacidade de fluxo	Alinhamento de valores
Processo de Capitalização	Acúmulo e armazenamento.	Facilitação e crescimento da circulação.	Ajuste dinâmico a um equilíbrio de valores sustentáveis.
Definição de DBC	DBC é uma infraestrutura para ampliação do estoque social de conhecimento.	DBC é uma política que propicia o fluxo social do conhecimento.	DBC é uma estratégia de desenvolvimento que é baseada na identificação, sistematização e desenvolvimento do universo do capital social.

Fonte: Carrillo (2003), tradução nossa.

Como pode ser depreendido do quadro, existem observatórios que podem ser relacionados com a primeira geração do DBC, caracterizada pela centralidade nos objetos, por um conceito de conhecimento associado ao registro de informações, processo de capitalização vinculado ao acúmulo e ao armazenamento de informações e por uma definição do DBC como infraestrutura (CARRILLO, 2003).

Já em outros momentos os observatórios foram constituídos com foco nas interações entre pessoas e instituições e por isso se enquadrariam na segunda geração do DBC (CARRILLO, 2003). Esta é marcada pela centralidade nos agentes, pela capacidade dos fluxos de transferência, pela facilitação e incremento da circulação de informações e pela definição do DBC como uma política. Esse tipo de situação converge com os observatórios descritos em estudos como os realizados por Barnes (1974) e De Sède-Marceau e Moine (2009), bem como converge também com a abordagem dos observatórios por meio do modelo SECI (NONAKA; TAKEUCHI, 1997), situação discutida brevemente por Angulo Marcial (2009).

Além dos casos citados, é possível constatar ainda observatórios que foram implantados tendo por objetivo a atuação política ou a afirmação de uma identidade (ROUX; FEYT, 2011), condição que os aproxima da terceira geração do DBC. Nesse nível, segundo Carrillo (2003), a centralidade se encontra orientada para os contextos,

o conceito de conhecimento é associado ao ajuste de valores, a capitalização se relaciona a um ajuste dinâmico visando o equilíbrio sustentável de valores e a definição do DBC se apresenta como uma estratégia de desenvolvimento baseada na identificação, na sistematização e no desenvolvimento do universo do capital social.

Essa abordagem de estudo dos observatórios considerando sua relação com os diferentes níveis de DBC (CARRILLO, 2003) apresenta perspectivas para uma melhor compreensão dos observatórios e possibilita por exemplo, a discussão se esses diferentes perfis representariam tipologias de observatórios ou fases de maturidade ao longo de seus ciclos de vida. É nessa direção que o Sistema de Capitais (CARRILLO, 2002; 2014) se apresenta como uma abordagem relevante para este tipo de estudo, pois apresenta viabilidade e completude por conta de sua visão sistêmica, holística e articulada.

Considerando o que foi exposto nesse tópico, cabe lembrar que os observatórios apresentam uma ampla variabilidade de configurações (ROUX; CHEBROUX, 2011) e de entendimentos (ANGULO MARCIAL, 2009; ORTEGA NURER, 2010; DA SILVA et al., 2013). Isto parece ser um reflexo direto da diversidade de finalidades presentes por ocasião da sua criação. É por isso que se mostra relevante conhecer as finalidades para as quais os observatórios tem sido criados com o propósito de se compreender melhor esse objeto de estudo.

2.9.6 Finalidades dos observatórios

A finalidade com a qual um observatório é criado tem impacto direto sobre o modo como ele se organizará, assumindo formas como departamento, serviço, missão, projeto, unidade especializada, instituição autônoma ou outro tipo de configuração (ROUX; FEYT, 2011). Além disso, essa finalidade também define aspectos importantes dos observatórios enquanto participantes, meios de financiamento ou procedimentos operacionais (FIDEGOC; OLACT, 2013).

A consulta às publicações sobre observatórios permitiu identificar que em sua maioria elas discutem focos de observação, metodologias empregadas na construção de indicadores, descrevem casos de observatórios implantados e resultados obtidos por eles, bem como apresentam elementos que justificariam sua criação. Além disso, mostram uma ênfase de pesquisa aplicada e uma perspectiva de observação voltada para a ação (DE SÉDE-MARCEAU; MOINE, 2009).

Essas características convergem com os comentários de Bagdahn (2012) sobre os requisitos que um observatório deve atender durante sua operacionalização.

Para ele:

todo observatório, mesmo que generalista, deve corresponder a um problema, sobre o qual devem ser fixados objetivos precisos. É a partir desses objetivos que são definidos os indicadores, os quais, por meio da integração de dados, permitem responder a uma questão previamente formulada. Por extensão, o indicador é uma variável qualitativa ou quantitativa que permite avaliar um fenômeno ou uma ação a partir de uma escala de valores. O indicador deve ser localizado, situado, datado e classificado (BAGDAHN, 2012, p. 15, tradução nossa)

Esse estudioso comenta que as finalidades de um observatório seriam mais ou menos sempre as mesmas, ou seja, consistiriam em otimizar o apoio à decisão; em melhorar o conhecimento e a visibilidade territorial; e em fornecer uma espécie de engenharia aos responsáveis pelos projetos locais (BAGDAHN, 2012, p. 15).

Os pesquisadores Roux e Feyt (2011) afirmam que os observatórios visam registrar continuamente as informações sobre e para os territórios de forma a permitir a construção de bases de conhecimento que subsidiem o desenvolvimento de inteligência coletiva e ação coordenada entre os atores. Já outro pesquisador, Beuttenmuller (2007), cita como finalidade para implantação dos observatórios o controle social das políticas públicas e a necessidade dos governos responderem às demandas de maior transparência por parte da sociedade (BEUTTENMULLER, 2007).

Os casos relatados apontam coincidências na atuação dos observatórios (produção de informações, articulação de atores), porém, explicitam também papéis diferentes atribuídos a eles nos contextos europeu e latinoamericano. No caso europeu, eles são apresentados principalmente como um instrumento de planejamento e apoio aos projetos de desenvolvimento territorial (LENORMAND, 2011); já no caso latinoamericano, eles corporificam uma espécie de governança e de fiscalização que visa dar conta das discontinuidades políticas e dos problemas de corrupção presentes nesse ambiente (BEUTTENMULLER, 2007).

Essas situações ilustram a diversidade de finalidades identificadas na literatura como justificativas para a criação dos observatórios. O Quadro 6 apresenta um apanhado geral dessas finalidades, acompanhadas de algumas das referências em que foram mencionadas.

Quadro 6 – Finalidades Identificadas para Criação de Observatórios

FINALIDADE	DESCRIÇÃO	EXEMPLOS DE ESTUDOS EM QUE FORAM MENCIONADAS
ACONSELHAMENTO	Apoio a tomada de decisão.	DESPONTIN, 1989
APOIO AO PLANEJAMENTO	Apoio ao planejamento durante a elaboração de planos / projetos.	ROUX; FEYT, 2011; CHEBROUX, 2015.
ARTICULAÇÃO	Articulação de atores.	DE SÉDE-MARCEAU; MOINE, 2009; BEUTTENMULLER, 2007; SOUZA; MOLLO, 2009;
CONTROLE TERRITORIAL	Participação no aparelhamento estatal para controle de territórios.	LENORMAND, 2011; ROUX; FEYT, 2011; CHEBROUX, 2015.
DIVULGAÇÃO / COMERCIALIZAÇÃO	Apoio ao marketing, divulgação e comercialização.	DESPONTIN, 1989 BONNEFOY; 2006
ESTATÍSTICA	Produção de dados estatísticos.	DESPONTIN, 1989; ROUX; FEIT, 2011
FISCALIZAÇÃO	Fiscalização ou controle (de governo, instituições, da sociedade).	BEUTTENMULLER, 2007.
FORMATIVA	Meio para formação e aprendizagem.	DUVERNEY, 2006.
GOVERNANÇA	Instância de governança.	DE SÉDE-MARCEAU; MOINE, 2009; BEUTTENMULLER, 2007; SOUZA; MOLLO, 2009; TOMAZZONI; DORION, 2009, TOMAZZONI; MENEGHEL, 2012.
INFORMATIVA	Centralização da produção de informações.	ROUX; FEYT, 2011; CHEBROUX, 2015.
INTEGRAÇÃO ACADEMIA – GOVERNO	Estímulo a integração entre agentes públicos e acadêmicos.	MURPHY, 1971; BARNES, 1974; FIDEGOC; OLACT, 2013.
MEDIAÇÃO SERVIÇOS PÚBLICOS	Mecanismo de mediação entre os serviços públicos e os atores territoriais.	ROUX; FEYT, 2011.
MONITORAMENTO	Produção de dados e informações para acompanhamento de foco de observação.	DESPONTIN, 1989; BAGHDAN, 2012;
POLÍTICA	Ação política para reconhecimento de um território, fenômeno ou setor.	ROUX; FEYT, 2011.
PRODUÇÃO CIENTÍFICA	Produção científica.	PIPONIER, 2010.
PRODUÇÃO DE CONHECIMENTO	Produção de conhecimento.	DA SILVA et al., 2013.
REQUISITO LEGAL	Requisito para atendimento as exigências ou orientações legais.	VLÉS, 2001; ROUX; FEYT, 2011; CHEBROUX, 2015.

Fonte: Elaboração do autor (2018).

A existência dessa diversidade de finalidades atribuídas aos observatórios fazem com que eles apresentem uma diversidade de configurações (ROUX; FEYT, 2011) e com isso, sua classificação se torna mais difícil. Com o objetivo de esclarecer melhor este aspecto, se discutem a seguir algumas das tipologias que foram utilizadas na literatura para a classificação dos observatórios.

2.9.7 Tipologias de observatórios

Como aponta Ortega Nurer (2010), não existe uma tipologia para classificação de observatórios que tenha sido adotada consensualmente. Os estudos consultados mostraram diferentes tipologias de observatórios (quadro 5), as quais variaram conforme as áreas contempladas em cada pesquisa ou o contexto no qual os observatórios estudados operavam.

Quadro 7 – Exemplos de Tipologias de Observatórios em ordem cronológica
(continua)

AUTORES	CONTEXTO	TIPOS DE OBSERVATÓRIOS
MATHIEU; ROBERT (1998)	Observatórios Rurais	<ul style="list-style-type: none"> • De Pesquisa • De Estatística • De Ação
BOUSSET (2003)	Observatórios de Águas	<ul style="list-style-type: none"> • Territorial à escala de região administrativa • Territorial à escala do objeto observado • De resolução de um problema particular
HUSILLOS (2006 apud ANGULO MARCIAL, 2009)	Observatórios Públicos	<ul style="list-style-type: none"> • Centro de documentação • Centro de análise de dados • Espaço de informação, intercâmbio e colaboração
UN-HABITAT (2006)	Observatórios Urbanos	<ul style="list-style-type: none"> • Urbano Local • Urbano Regional • Urbano Nacional
BETTENMEULER (2007)	Observatórios Sociais	<ul style="list-style-type: none"> • Governamental • Da Sociedade Civil Organizada
ROUX ; FEYT (2011)	Observatórios Territoriais	<ul style="list-style-type: none"> • Tipo Elétron (interno) • Tipo Átomo (dispositivo principal) • Tipo Esfera (rede de dispositivos) • Tipo Macroscópe⁵²

⁵² Esta tipologia faz referência a obra de Joël de Rosnay intitulada Macroscópe lançada em 1975. Esta obra é uma referência francesa em análises sistêmicas. Na obra o autor se apoia na ideia do Microscópio que permite analisar o infinitamente pequeno e na ideia do Telescópio que permite analisar o infinitamente grande para propor a ideia do Macroscópio (tradução nossa) como uma ferramenta virtual que permitiria analisar o infinitamente complexo.

(conclusão)

AUTORES	CONTEXTO	TIPOS DE OBSERVATÓRIOS
BAGDAHN (2012)	Observatórios Territoriais	<ul style="list-style-type: none"> • Generalista • Temático • Especializado
FIDEGOC; OLACT (2013)	Observatórios de Turismo	<ul style="list-style-type: none"> • De Universidade • De Órgão de Turismo • Autônomo • De Cooperação Universidade-Governo
MARTINEZ; JIMENEZ (2014)	Observatórios Cidadãos	<ul style="list-style-type: none"> • Acadêmico • Público • Internacional • Cidadão
CHEBROUX (2015)	Observatórios Locais	a) Pelo sentido da produção dos dados: <ul style="list-style-type: none"> • Local (dados descendentes) • Territorial (dados ascendentes) b) Pelo perfil do Mantenedor: <ul style="list-style-type: none"> • Atores do Desenvolvimento Local • Coletividades Locais ou suas associações • Grandes atores públicos de um setor • Estruturas de estudo/pesquisa do estado c) Pelo Nível de Autonomia: <ul style="list-style-type: none"> • Autonomia jurídica de gestão • Vínculado a uma instituição

Fonte: Elaboração do autor (2018).

As diferentes tipologias apresentadas no quadro 5 exemplificam a variedade de critérios considerados na classificação dos observatórios. Desta maneira é possível verificar que nos estudos de Mathieu e Robert (1998) e de Husillos (2006 apud ANGULO MARCIAL, 2009) o critério adotado para estabelecimento da classificação dos observatórios recaiu na natureza das atividades realizadas. Já Bousset (2003) usou critérios relacionados as escalas territoriais (administrativas ou não) e também a relação com os objetos da observação. Por sua vez, a UN-Habitat (2006) tem como critério as escalas territoriais, pois seus observatórios contemplam um conjunto de indicadores comuns sobre um mesmo foco de observação.

Beuttenmuller (2007) adotou como critério o perfil dos atores envolvidos na criação dos observatórios e Roux e Feyt (2011) consideram a concepção do observatório e a sua estrutura organizacional. No caso de Bagdahn (2012), o critério adotado foi o grau de especialização da observação, enquanto a FIDEGOC; OLACT (2013) optou por uma classificação tendo por base a vinculação existente entre os órgãos de governo e as universidades, critério parecido com o utilizado por Martinez

e Jimenez (2014). Por fim, se ressalta que Chebroux (2015) apresentou três critérios para classificação dos observatórios os quais consideram o sentido da produção dos dados, o perfil do mantenedor e o nível de autonomia.

A análise integrada desses estudos aponta para os seguintes critérios de classificação de observatórios: a) natureza das atividades do observatório – pesquisa, estatística ou ação; ou ainda, centro de documentação, de análise de dados ou espaço de discussão; b) escalas territoriais – administrativas ou de ocorrência de um fenômeno ou objeto; c) foco de observação: ascendente/descendente, nível de especialização; d) atores participantes e mantenedores; e) desenho organizacional; f) grau de dependência/autonomia dos observatórios. A consideração desses critérios em seu conjunto permite o melhor entendimento dos observatórios existentes.

Dentre essas diferentes classificações, se destaca aqui por sua adequação ao tema pesquisado, a classificação adotada por Bagdahn (2012, pg. 15-16). Segundo ele os observatórios podem ser de três tipos:

- a) generalistas: quando abrangem o conjunto de aspectos do território ou, dito de outra forma, quando abrangem todas as competências que estão ligadas a ele. Neste caso, a prioridade de observatórios desse tipo é o conhecimento territorial de amplo espectro;
- b) temáticos: quando tratam dos aspectos de um domínio particular, como por exemplo os observatórios de água, de meio ambiente, etc. Contrariamente aos observatórios generalistas, os observatórios temáticos tratam de uma única temática com maior profundidade e maior especialização;
- c) especializados: possuem foco em uma questão muito particular.

Tomando por base esta classificação, é possível identificar que os observatórios territoriais e sociais lidam com pelo menos duas referências fundamentais que influenciarão sua identidade em grande parte. Uma delas envolve o grau de especialização da observação realizada (genérico/temático/especializado) e a outra as escalas de abrangência da observação (internacional, nacional, regional, local). Esses elementos que aparecem frequentemente no próprio nome dos observatórios possibilitam os primeiros referenciais para o seu estudo e diferenciação dentre o universo de observatórios existentes. Nesse contexto, a presente pesquisa trata de observatórios temáticos na medida em que ela aborda especificamente Observatórios de Turismo os quais são discutidos a seguir.

2.10 OBSERVATÓRIOS DE TURISMO

Conforme o Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente e a Organização Mundial do Turismo declaravam já em 2005, países e destinos estabeleceram observatórios para monitorarem o volume e o impacto do turismo e, com isso, estimularam também a participação de diversas partes interessadas nos processos de gestão para a sustentabilidade (UNEP; WTO, 2005).

Atualmente se constata uma quantidade expressiva de Observatórios de Turismo implantados em nível internacional (BREGOLIN; FACHINELLI, 2017). Isso se deve tanto a fatores que contribuíram para o surgimento de novos observatórios em geral e que foram mencionados anteriormente, assim como a atuação de entidades do setor de turismo e a iniciativa de atores presentes nos destinos turísticos que incentivaram a criação de Observatórios de Turismo (INROUTE⁵³, 2016; NECSTOUR⁵⁴, 2018; UNWTO-INSTO, 2018). Conhecer essas situações são requisitos básicos para uma abordagem adequada ao objeto dos observatórios de turismo. Antes, porém, é necessário conhecer o contexto que deu origem aos primeiros observatórios de turismo do mundo.

2.10.1 Contexto de surgimento dos primeiros Observatórios de Turismo

O primeiro observatório de turismo do mundo foi o Observatório *Touriscope Cote D'Azur*⁵⁵ implantado no ano de 1984 em Nice, na França (DESPONTIN, 1989; BRANDÃO, 2007; VALDÉS; VALLE; SUSTACHA, 2011). Suas origens estão ligadas à evolução da observação territorial francesa que, a partir da década de 1980, tem

⁵³ Rede Internacional sobre Economia Regional, Mobilidade e Turismo. No original em inglês, The International Network on Regional Economics, Mobility and Tourism (INROUTE). É uma associação privada sem fins lucrativos que apoia a Organização Mundial do Turismo (UNWTO) e foi fundada por um membro afiliado dela com sede na Espanha. Foi inicialmente concebida como um projeto do Departamento de Estatística e Contas Satélites de Turismo da UNWTO para promover a mensuração e a análise da contribuição econômica do turismo em nível subnacional, adaptando os padrões internacionais de 2008 sobre estatísticas do turismo. Entrou em operação em 2010 (INROUTE, 2016).

⁵⁴ Rede de Regiões Europeias para um Turismo Competitivo e Sustentável. No original, Network of European Regions for Competitive and Sustainable Tourism (NECSTOUR). Criada formalmente em 2008 por meio de iniciativa das regiões da Toscana (Itália), Catalunha (Espanha) e da Provença-Alpes-Costa Azul (França). Atualmente possui 35 regiões integrando a rede (NECSTOUR, 2018).

⁵⁵ Costa Azul, em português.

incentivado a produção de informações em nível local e regional (CHEBROUX, 2015).

A constituição desse observatório foi detalhada por Despontin (1989) em seu estudo sobre os Observatórios Econômicos da Região Provence-Alpes-Cote d'Azur (P.A.C.A). De acordo com essa pesquisadora, o Observatório *Touriscope Cote D'Azur* resultou de uma parceria estabelecida entre o Conselho Regional de Turismo da Região P.A.C.A e o Conselho Departamental de *Alpes-Maritimes*. Esta parceria teve por finalidade produzir dados turísticos oficiais da Costa Azul, abrangendo os territórios dos Alpes Marítimos e de Mônaco⁵⁶. Entre os fatores que contribuíram para a criação do observatório esteve a implantação do Sistema Regional de Observação e Análise do Turismo⁵⁷ - S.R.O.A.T. na região *Provence-Alpes-Cote D'Azur* no ano de 1984 (DESPONTIN, 1989).

Conforme Despontin (1989) descreve, a implantação do S.R.O.A.T. teve como antecedente uma ação de concertação regional realizada em 1983 para estimular a integração de estudos que ocorriam de forma fragmentada. Entre eles estavam iniciativas executadas pelos departamentos de Var e de Bouches du Rhône nos anos anteriores. No caso de Var, já em 1980 este departamento demonstrava a intenção de estimar a sua movimentação turística. Foi por isso que a Direção de Infraestrutura⁵⁸, que possuía dados quantitativos sobre o fluxo das rodovias, firmou uma parceria com a Câmara de Comércio e Indústria⁵⁹ para viabilizar estudos qualitativos que possibilitassem um melhor conhecimento do perfil da demanda turística. No caso de Bouches du Rhône, os dados sobre turismo começaram a ser produzidos em 1982 pelo Observatório Econômico Departamental.

Ainda de acordo com Despontin (1989), a viabilização do sistema S.R.O.A.T. ocorreu com a inclusão dele entre as ações prioritárias de desenvolvimento do turismo estabelecidas no acordo para contratação de estudos assinado no marco do Contrato Estado-Região 1984-1988. Este contrato teve por objetivo melhorar o conhecimento da atividade turística regional. O sistema foi validado com um teste executado no Departamento de *Var* no verão de 1984 (ANEXO A) e posteriormente expandido para

⁵⁶ Conforme consta de seu site oficial, disponível em: <http://www.cotedazur-touriscope.com/v2/home/>. Registra-se que a atuação no Principado de Mônaco aconteceu posteriormente por meio de parceria celebrada entre os governos envolvidos.

⁵⁷ *Système Régional d'Observation et d'Analyse du Tourisme (S.R.O.A.T)*, no original.

⁵⁸ *Direction Départementale de l'Équipement (DDE)*, órgão descentralizado responsável pela conservação de estradas e fornecimento de serviços públicos em urbanismo e infraestrutura.

⁵⁹ *Chambre de Commerce et Industrie (C.C.I)*, no original.

os demais departamentos da região no ano seguinte (DESPONTIN, 1989). Com a implantação do S.R.O.A.T. os departamentos foram estimulados a criarem observatórios de turismo, caso do Observatório *Touriscope* do Departamento de Alpes Marítimes que foi implantado em 1984 e do Observatório Econômico do Turismo do Departamento de Bouches du Rhone⁶⁰, estabelecido em 1986.

O surgimento de observatórios franceses dedicados exclusivamente ao turismo naquele período parece estar associado à descentralização estatal ocorrida durante a década de 1980. Naquela ocasião novas competências foram repassadas aos governos das Regiões e dos Departamentos, estimulando com isso a criação de observatórios regionais e locais (ROUX; FEYT, 2011; CHEBROUX, 2015). No caso específico dos observatórios de turismo merecem ser destacadas por sua vinculação com o tema, a criação dos Conselhos Departamentais de Turismo (C.D.T) em 1986 (BAGDAHN, 2012, pg. 24) e a promulgação de uma lei que destacou a importância da realização de estudos sobre o turismo no ano de 1987 (VLÉS, 2001).

Sobre essa lei, Vlès (2001) comenta que ela vinculou a produção de dados às escalas nacional e regional, mas não definiu as instituições encarregadas dessa responsabilidade. Por isso, ainda de acordo com ele, em 1992 uma nova lei foi promulgada e estabeleceu a Região⁶¹ como principal parceira do Estado na produção de estudos. Foi a partir disso, que essa tarefa virou atribuição dos Conselhos Regionais de Turismo (CRT), os quais passaram a implantar observatórios financiados pelos Contratos Estados-Região do Nono Plano⁶². Ainda segundo Vlès (2001), a criação de um grande número de dispositivos locais para o monitoramento da atividade turística também foi uma consequência do incentivo gerado pelo funcionamento do Observatório Nacional de Turismo, o qual foi estabelecido em 1991⁶³.

⁶⁰ Este observatório foi criado com três objetivos principais: a) melhorar o conhecimento sobre o mercado turístico, b) orientar as ações de promoção e comercialização, c) disponibilizar informação estatística básica sobre o turismo para orientação das organizações e dos investidores locais. Posteriormente ele foi auxiliado no processo de produção e disseminação de conhecimento sobre turismo com a criação da Maison du Tourisme de Provence pelo departamento em 1988. A Maison tinha, entre outras missões, uma missão denominada "Tourismart", a qual visava disseminar informações sobre a região para profissionais, bem como promover workshops e encontros orientados para eles.

⁶¹ Nota do Autor: Equivalente aos Estados no Brasil.

⁶² A França possui planos desenvolvimento nacionais que são denominados conforme sua ordem de vigência.

⁶³ Criado em 20 de fevereiro de 1991, como uma associação sem fins lucrativos (LAROCHEFOUCAULD, 2002, PG. 140).

Os fatores descritos estimularam o surgimento de outros observatórios de turismo naquele país ao longo da década de 1990, dos quais uma grande parte ainda opera junto à estrutura governamental. Essa continuidade de atuação dos observatórios possivelmente decorre da transferência de novas competências para as Regiões e os Departamentos realizada durante a segunda etapa da descentralização; das quais se destaca a transferência da responsabilidade de produção de estatísticas de turismo prevista na Lei da Democracia de Proximidade do ano de 2002 (CHEBROUX, 2015). Atualmente, os Observatórios de Turismo se encontram presentes em todas as Regiões da França e em uma grande parte dos Departamentos e em outras escalas territoriais. Além disso, eles também são identificados em outros países, conforme se descreve a seguir.

2.10.2 Implantação de Observatórios de Turismo em nível internacional

A verificação da literatura específica permitiu identificar observatórios de turismo criados com base em dois processos de constituição. O primeiro deles está baseado em modelos concebidos pelos próprios atores dos destinos turísticos, e o segundo em modelos propostos por entidades e redes internacionais. Foram poucas as publicações identificadas que abordaram esses processos de implantação de observatórios nos diferentes países⁶⁴.

A primeira publicação identificada com esse perfil, foi um estudo técnico contratado pelo governo do México para subsidiar a elaboração de uma proposta de implantação de observatórios locais por parte da Secretaria de Turismo daquele país. Esse estudo buscou realizar uma análise da situação mundial dos observatórios de turismo com o propósito de comparar experiências que pudessem subsidiar a preparação de um modelo adaptado para a realidade mexicana (FIDEGOC; OLACT, 2013).

A coleta de dados dessa pesquisa ocorreu em duas etapas. A primeira foi executada entre novembro de 2012 e fevereiro de 2013, momento em que 87 observatórios de turismo foram identificados em 25 países, além de 8 projetos de observatórios mexicanos (FIDEGOC; OLACT, 2013). Em uma segunda etapa, um

⁶⁴ Registra-se aqui que o autor tem realizado esforços nesse sentido. Resultados preliminares de pesquisa com esse objetivo foram apresentados em eventos associados ao tema no Brasil, em 2015; no Equador, em 2016; e na França, em 2017.

grupo adicional de 39 observatórios franceses foram incluídos e, com isso, o total de observatórios atingiu 126 observatórios (FIDEGOC; OLACT, 2013).

De acordo com essa pesquisa, o observatório mais antigo do mundo teria sido implantado em Buenos Aires, Argentina, em 1982 (FIDEGOC; OLACT, 2013). Porém, a revisão da lista de observatórios citados permitiu identificar que o estudo não tinha critérios adequados para identificação dos observatórios e, por isso, muitos casos que ali foram relacionados não eram observatórios, caso esse de Buenos Aires. Em função disso e de algumas outras fragilidades metodológicas, os dados do estudo foram considerados com parcimônia.

A segunda publicação identificada sobre o tema foi um artigo de VELÁSQUEZ e ALCO CER (2017)⁶⁵ o qual faz uma análise dos sites dos observatórios de turismo para estabelecer sua cronologia e localização nos diferentes países. Este estudo também apresentou fragilidades importantes, especialmente no que se refere aos dados apresentados. Foi possível constatar informações incorretas sobre datas e localização de observatórios que comprometem um estudo realizado com essa finalidade. Como procedido em relação ao estudo anterior, os dados da pesquisa também foram usados de modo restrito e cauteloso.

A lacuna identificada na literatura específica sobre a implantação de observatórios de turismo nos diferentes países também se identifica em relação ao registro da atuação de entidades internacionais com esse propósito. Por isso, assim como se procedeu durante a revisão sobre os observatórios em geral, foi verificada a existência de documentos que tratassem do incentivo a criação de observatórios de turismo por parte de entidades internacionais.

Tanto a consulta a literatura, quanto a busca por documentos não forneceram evidências de qualquer incentivo a criação de observatórios por entidades internacionais antes de 2004. Apesar disso, porém, foi possível constatar que uma série de temáticas debatidas em anos anteriores pela Organização Mundial do Turismo parecem ter contribuído para o estabelecimento de um contexto favorável ao aparecimento dessas estruturas. Entre essas temáticas estão a produção de estatísticas de turismo (WTO, 1994), a capacitação de gestores locais de turismo (WTO, 1997) e a criação das contas-satélites de turismo (WTO, 2001)..

⁶⁵ Decorrente da realização de Trabalho de Conclusão de Graduação realizado por ALCO CER (2017).

A primeira ação identificada como iniciativa direta de uma entidade internacional para implantação de um Observatório de Turismo aconteceu em 2004 quando a Organização Mundial do Turismo propôs a criação do Observatório Global para o Turismo Sustentável⁶⁶ tendo por base os Indicadores de Desenvolvimento Sustentável de Destinos Turísticos que haviam sido aprovados naquele ano (BEAVER, 2012). Além da UNWTO, outras entidades também desenvolveram iniciativas de forma concomitante a ela, como as redes NECSTOUR (NECSTOUR, 2018) e INRouTE (INROUTE, 2018), situações que são abordadas mais adiante.

Sobre as ações da Organização Mundial do Turismo, Theorga (2016) descreve elas de forma detalhada. Em relação a essa primeira iniciativa ela comenta:

Foi em 2004, que a OMT sugeriu a criação de observatórios de turismo visando reforçar as capacidades institucionais de gestão de informação e o acompanhamento do turismo sustentável, fornecendo aos gestores do turismo e *stakeholders*⁶⁷ uma orientação para a construção de uma estrutura para a coleta regular, análise e comunicação de informações, relacionadas aos impactos do turismo sobre os aspectos ambientais, sociais, culturais e econômicos dos destinos (THEORGA, 2016, p. 26).

Para começar a implementação da iniciativa GOST, a UNWTO estabeleceu um acordo com a universidade chinesa Sun Yat-Sen que possibilitou a implantação dos primeiros observatórios naquele país a partir de 2006 (UNWTO, 2011). Essa rede de observatórios acabou se desenvolvendo de forma lenta, sendo concentrada na China. Um dos motivos para a demora na implantação da rede GOST talvez esteja relacionado a um aspecto que foi mencionado por Theorga (2016): a publicação das prescrições sobre o modo de funcionamento, os objetivos e os indicadores que deveriam pautar os estudos dos observatórios somente ocorreu em 2013⁶⁸.

Ainda de acordo com Theorga (2016), a iniciativa GOST teve como público-alvo gestores políticos e planejadores de turismo com o intuito de reforçar as capacidades institucionais para a gestão e o monitoramento da informação de apoio à decisão e a formulação de políticas. Conforme esta pesquisa comenta, esta ação teve especificamente a intenção de facilitar o estabelecimento de uma rede de observatórios que aplicariam uma mesma sistemática de monitoramento, de avaliação

⁶⁶ Global Observatory of Sustainable Tourism (GOST), no original.

⁶⁷ Partes interessadas.

⁶⁸ Nos Anexos da publicação sobre a XX Assembleia Geral da UNWTO, realizada em 23 e 24 de agosto de 2013, no Zimbábue. Maiores informações e cópia desse documento pode ser verificado em Theorga (2016).

(indicadores de turismo sustentável) e técnicas de gerenciamento de informações, como instrumentos essenciais para a formulação e implementação de políticas de turismo sustentável, de estratégias, de planos e de processos de gestão. Para isso, ainda de acordo com Theorga (2016), a OMT recomendou um conjunto de etapas para implantação dos observatórios que consistiam em:

- a) pedido de criação por autoridades do destino e apoio das autoridades nacionais;
- b) estudo preliminar sobre questões de sustentabilidade, monitoramento e disponibilidade de dados;
- c) realização de um evento para validação dos resultados do estudo e estabelecimento de um acordo para implementação;
- d) assinatura de um acordo de cooperação com a entidade, a autoridade nacional de turismo e uma instituição acadêmica que seria a responsável por abrigar o Observatório e fornecer os recursos humanos para desenvolvimento das atividades, conforme metodologia proposta pela OMT;
- e) acordos acessórios entre a instituição que abriga o Observatório e outras visando a viabilização de apoio financeiro ou técnico;
- f) criação de um programa local para monitoramento contínuo e;
- g) adoção de ações corretivas para resolução das deficiências e limitações encontradas.

Theorga (2016) também cita o lançamento em 2015 da Rede Internacional de Observatórios de Turismo Sustentável (INSTO) como substituição a iniciativa denominada GOST, inclusive mantendo os objetivos definidos pela primeira no ano de 2013. Essa rede, de acordo com a própria UNWTO (2018) consiste em:

uma rede de observatórios de turismo que monitora o impacto econômico, ambiental e social do turismo em nível de destino, com base no compromisso de longa data da UNWTO com o crescimento sustentável e resiliente do setor por meio da medição e monitoramento, apoiando a gestão baseada em evidências do turismo (UNWTO, 2018, tradução nossa).

Em relação ao avanço da rede INSTO, ela avançou mais rapidamente do que a iniciativa GOST. Segundo a UNWTO (2018), os primeiros observatórios vinculados

a rede GOST foram estabelecidos na China no ano de 2006⁶⁹. Com a criação da nova rede, eles foram inseridos nela e outros observatórios também aderiram, sendo que atualmente a rede conta com 22 observatórios participantes sediados em 9 países. O Quadro 8 apresenta os observatórios, os países e os continentes em que eles estão localizados. Para integrar a rede, os destinos devem realizar a medição contínua e oportuna dos impactos do turismo para atenderem suas partes interessadas com evidências atualizadas e confiáveis que permitam melhorar os processos de tomada de decisão locais (UNWTO, 2018).

Quadro 8 – Rede de Observatórios da UNWTO

CONTINENTE	PAÍS	QTDE.	OBSERVATÓRIOS
Américas: - 3 países - 4 observatórios	Brasil	1	1. Observatório de Turismo e Eventos da Cidade de São Paulo
	Estados Unidos	2	2. The Sonoma County Sustainable Tourism Observatory 3. The Blue Community Sustainable Tourism Observatory
	México	1	4. Guanajuato Tourism Observatory
Ásia: - 1 país - 9 observatórios	China	9	5. Yangshuo Observatory 6. Chengdu Observatory 7. Zhangjiajie Observatory 8. Henan Observatory 9. Huangshan Observatory 10. Changshu Observatory 11. Kanas Observatory 12. Xishuangbanna Observatory 13. Jiangmen Observatory
Europa: - 3 países - 3 observatórios	Croácia	1	14. The Croatian Sustainable Tourism Observatory
	Grécia	1	15. The Aegean Islands Observatory
	Portugal	1	16. Observatório de Turismo Sustentável do Alentejo
Oceania: - 2 países - 6 observatórios	Indonésia	5	17. Lombok Tourism Observatory 18. Pangandaran Tourism Observatory 19. Sanur Tourism Observatory 20. Sleman Tourism Observatory 21. Toba Lake Tourism Observatory
	Nova Zelândia	1	22. Waikato Tourism Monitoring Observatory

Fonte: Elaboração do Autor, com base em UNWTO-INSTO (2018).

⁶⁹ Aqui foi mantido o ano conforme a fonte oficial, mas em outras fontes, inclusive da própria UNWTO, se faz referência ao ano de 2005. Esta diferença pode ser consequência da diferença em relação ao que é considerado implantação do observatório, se é a criação formal ou a implantação operacional.

Ainda de acordo com a UNWTO (2018), apesar de os observatórios da rede serem obrigados a medir no mínimo nove temas em comum, cada observatório é diferente em sua estrutura e foco. Por isso não é exigido de seus membros que monitorem especificamente indicadores pré-definidos já que a sensibilidade contextual da sustentabilidade e as estruturas e características específicas dos destinos em que se localizam os observatórios (Figura 12) devem ser consideradas (UNWTO, 2018). Para isso, a rede possibilita flexibilidade suficiente em termos de conteúdo, procurando focar mais nos processos e ferramentas e em técnicas inovadoras utilizadas pelos destinos (UNWTO, 2018).

Figura 12 – Localização dos Observatórios da Rede UNWTO-INSTO



Fonte: UNWTO (2018).

Apesar de a rede INSTO incentivar a criação de observatórios em nível internacional e aceitar também a adesão de observatórios criados sem a sua participação, ela abrange uma pequena parte dos observatórios identificados durante a pesquisa. Exemplo disso são os observatórios pioneiros dos países que já possuíam este tipo de estrutura antes dos anos 2000 - Observatório *Touriscope Cote D'Azur*,

França (1984); Observatório Turístico de Málaga, Espanha (1992); o Observatório de Turismo da Região da Emília-Romagna, Itália (1994) e Observatório de Turismo de Lisboa, Portugal (1999).

Além das iniciativas GOST de 1984 e INSTO de 2015, lideradas pela UNWTO, outras duas ações de entidades internacionais foram identificadas com menções explícitas à importância da criação de observatórios de turismo. A primeira delas está vinculada a Rede de Regiões Europeias para um Turismo Competitivo e Sustentável, referida sempre por sua sigla em inglês NECSTOUR (NESCTOUR, 2018). De acordo com o OTD FIRENZE (2017) esta rede foi criada como consequência da Agenda Europeia para um Turismo Sustentável e Competitivo⁷⁰ e de seu documento derivado, a Carta de Florença, de 17 de novembro de 2007. Formalmente ela foi instituída em 30 de outubro de 2008 em Marselha, França, por meio de iniciativa liderada pelas regiões da Toscana, Itália; Catalunha, Espanha; e Provença-Alpes-Costa Azul, França (OTD FIRENZE, 2017). Atualmente 35 regiões integram a rede (NECSTOUR, 2018).

Em 2009, no âmbito dessa rede, a Região da Toscana aprovou o projeto regional "Toscana Sustentável e Competitiva" lançando um novo experimento para o desenvolvimento do turismo através da criação dos Observatórios de Turismo de Destino⁷¹ - OTD (OTD PISA, 2011). Durante essa primeira fase, 50 observatórios foram implantados em destinos pilotos por meio de um processo participativo e de planejamento que envolveu municípios, partes interessadas e universidades (OTD PISA, 2011). Em 2012, a segunda fase foi implantada e ampliou o número de OTD's para 64. Atualmente, já são 100 OTD'S⁷² implantados (REGIONE TOSCANA⁷³, 2018).

Além desse projeto experimental da rede NECSTOUR na Região da Toscana, uma outra ação que também incentivou a criação de observatórios de turismo em nível internacional está vinculada à Rede Internacional sobre Economia Regional, Mobilidade e Turismo (INRouTE). Inicialmente essa rede havia sido concebida como um projeto do Departamento de Estatística e de Contas Satélites de Turismo da UNWTO para promover a mensuração e a análise da contribuição econômica do turismo em nível subnacional, adaptando os padrões internacionais de 2008 sobre as

⁷⁰ Comissão da Comunidade Europeia, Comunicação da Comunidade, Agenda para um turismo sustentável e competitivo, Bruxelas, 19 de outubro de 2007, n. 621.

⁷¹ Osservatorio Turistico di Destinazione (OTD), no original.

⁷² Dada a natureza concentrada da implantação desses observatórios em uma mesma região, este caso é melhor detalhado durante a apresentação dos resultados da coleta qualitativa ali realizada.

⁷³ <<http://piattaformaturismo.regione.toscana.it/>>

estatísticas de turismo (INROUTE, 2018). De acordo com seu site institucional (INROUTE, 2018) a rede foi implantada em 2010 na Espanha como uma associação privada sem fins lucrativos, tendo sido fundada por um membro afiliado para apoiar a Organização Mundial do Turismo.

Ainda de acordo com o site da rede INRouTE, ela tem por objetivo ser uma referência internacional para a medição e a análise econômica da atividade turística em nível subnacional (INROUTE, 2018). Para isso, apoia a gestão de destinos turísticos subnacionais e locais, fornece e divulga conhecimentos relevantes e as melhores práticas entre estudiosos e profissionais. A rede se concentra nas seguintes áreas de pesquisa: turismo como setor econômico; turismo como desenvolvimento sustentável; turismo e território; apoio às principais partes interessadas dos destinos turísticos. No caso da rede INRouTE, o incentivo à criação de observatórios de turismo tem ocorrido por meio da divulgação de casos de sucesso de observatórios nos seus eventos anuais, assim como ocorre nas suas publicações (INROUTE, 2016).

Depois de contextualizada a implantação de observatórios de turismo em nível internacional com base nas publicações e em documentos identificados sobre o assunto, cabe repassar de uma forma mais global a literatura sobre o tema visando uma melhor aproximação ao objeto de estudo. Além disso, isso permitirá explicitar algumas lacunas identificadas sobre as quais esta pesquisa pretende colaborar.

3 MÉTODO DE PESQUISA

3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA

Esta pesquisa do tipo exploratório-descritiva foi executada com o suporte do método misto. Para isso, foi operacionalizada por meio de um projeto convergente que integrou técnicas de pesquisa qualitativas (análise de conteúdo, entrevistas e aplicação de questionário por e-mail) e quantitativa (*survey*), conforme se apresenta em maiores detalhes a seguir.

A escolha por esse tipo de pesquisa decorreu da condição dos estudos sobre o objeto dos observatórios, os quais até agora foram pouco pesquisados (DA SILVA et al., 2013). Também considerou a escassez de estudos sobre os os observatórios de turismo (SANTÁGATA, 2011). Nesse sentido, este estudo é exploratório em função do seu objetivo de estudar os observatórios de turismo que foram pouco abordados pela pesquisa científica. É também descritivo pois propõe a sistematização de informações sobre a situação desse objeto em nível internacional.

Gil (2011) afirma que as pesquisas exploratórias têm como principal finalidade desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias visando à formulação de problemas mais precisos ou de hipóteses pesquisáveis para estudos posteriores. Segundo ele, as pesquisas exploratórias buscam proporcionar uma visão geral, do tipo aproximativa, acerca de um determinado fato, especialmente quando o tema escolhido foi pouco explorado e se torna difícil formular hipóteses precisas e operacionalizáveis sobre o assunto. Já as pesquisas descritivas possuem o objetivo principal de descreverem características de uma determinada população ou fenômeno ou de estabelecerem relações entre variáveis; sendo a utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados, como o questionário e a observação sistemática, uma de suas características mais significativas (DIEHL; TATIM, 2004).

Com a definição de que a pesquisa seria do tipo exploratório-descritiva, a etapa seguinte consistiu da escolha do método. Nesse caso, o método misto foi escolhido por se mostrar adequado aos objetivos da pesquisa, em razão de que ele combina abordagens qualitativas e quantitativas que possibilitam lidar melhor com problemas de pesquisa nos quais uma única fonte de dados poderia ser insuficiente (CRESWELL; CLARK, 2013). Dentre os diferentes tipos de projetos de método misto

apresentados pelos autores, o projeto paralelo convergente foi selecionado para esta pesquisa. Este tipo de projeto considera a obtenção de dados diferentes e complementares sobre o mesmo assunto. Para isso, o pesquisador implementa os elementos quantitativos e qualitativos na mesma fase do processo de pesquisa, priorizando igualmente os métodos, mantendo os elementos independentes durante a coleta e misturando os resultados somente na análise e interpretação geral (CRESWELL; CLARK, 2013).

O uso simultâneo de técnicas qualitativas e quantitativas busca um maior equilíbrio entre as diferentes fontes de dados e tem por finalidade subsidiar uma compreensão mais holística do objeto estudado. No caso desta pesquisa, as técnicas qualitativas tiveram o objetivo de aprofundamento dos conhecimentos sobre os contextos de implantação dos observatórios e as sinergias deles com as diferentes escalas territoriais e as características dos destinos turísticos. Já em relação as técnicas quantitativas, o objetivo foi identificar situações mais generalizáveis sobre esse objeto que pudessem possibilitar um panorama do seu comportamento geral em nível internacional. No Quadro 9, a seguir, são explicadas cada uma das etapas da pesquisa com informações sobre o tipo de técnica utilizada, o nome da técnica, os procedimentos seguidos, os instrumentos utilizados, os critérios adotados e os resultados obtidos em cada uma.

Quadro 9 – Quadro resumo das etapas da pesquisa doutoral

(continua)

PERÍODO	TIPO	ETAPA	TÉCNICAS	PROCEDIMENTOS	INSTRUMENTOS E FERRAMENTAS	CRITÉRIOS	RESULTADOS
2014-2018	-	REVISÃO DA LITERATURA	<ul style="list-style-type: none"> - Consulta às bases de dados e ferramentas de pesquisa. - Consulta aos acervos bibliográficos PUCRS, UCS, UGA, USMB. 	<ul style="list-style-type: none"> - Uso das palavras-chaves, “observatório”, “observatório de turismo” e “observatório+turismo” e seus correspondentes nos idiomas espanhol, francês, inglês e italiano com busca em títulos, palavras-chaves e resumos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Bases de dados. - <i>Google Scholar</i>. - <i>Research Gate</i> - <i>Academia</i> 	<ul style="list-style-type: none"> - Abordagem do tema dos observatórios de turismo. - Exclusão de referências que citavam os observatórios apenas como fonte ou que tratavam de observatórios astronômicos com visitação turística. 	<ul style="list-style-type: none"> - Identificação de autores, conceitos e abordagens metodológicas. - Identificação de observatórios de turismo citados pela literatura. - Atualização da pesquisa.
2014-2015	-	SELEÇÃO DOS PARTICIPANTES 1	<ul style="list-style-type: none"> - Pesquisa na Internet. 	<ul style="list-style-type: none"> - 2014: Pesquisas livres para ajustes dos termos de busca e critérios. - 2015: Pesquisas livres para ajustes dos termos de busca e critérios. 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Bing</i> - <i>Google</i> - <i>Yahoo</i> 	<ul style="list-style-type: none"> - Observatórios de turismo de escalas subnacionais administrativas (APÊNDICE E) e não administrativas. - Sites dos observatórios em idioma oficial do país sede. - Limite de 100 resultados por idioma e termo de busca (30 grupos de resultados). 	<ul style="list-style-type: none"> - Definição dos termos de busca “observatório” e “observatório de turismo” e seus correspondentes nos idiomas espanhol, francês, inglês e italiano. - Identificação de observatórios de turismo.

(continuação)

NOVEMBRO/2015	-	VALIDAÇÃO DO ESCOPO	<p align="center">- Validação do Escopo Geral da Pesquisa no Consórcio Doutoral da XV Mostra de Iniciação Científica, Pós-Graduação, Pesquisa e Extensão (PPGA-UCS).</p> <p align="center">Avaliadores: Dr. Francisco Javier Carrillo Gamboa Dra. Blanca Garcia</p>				
JANEIRO/2016	-	SELEÇÃO DOS PARTICIPANTES 2	- Pesquisa Internet.	na - 2016: Realização de busca definitiva nos 3 buscadores.	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Bing</i>* - <i>Google</i>*; - <i>Yahoo</i>*. <p>* Responsáveis por 96,51% das buscas na Internet em janeiro 2016 (Statista, 2016).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Observatórios de turismo de escalas subnacionais administrativas e não administrativas. - Sites dos observatórios em idioma oficial do país sede. - Limite de 100 resultados por idioma e termo de busca (30 grupos de resultados). 	- Primeira relação de Observatórios e sites para análise.
MARÇO/2016	-	QUALIFICAÇÃO DA TESE	<p align="center">Qualificação do Projeto de Tese</p> <p align="center">Avaliadores: Dra. Maria Emilia Camargo Dr. Eric Charles Henri Dorion</p>				

(continuação)

2015-2018	-	ATUALIZAÇÃO DE FONTES E PARTICIPANTES	<ul style="list-style-type: none"> - Monitoramento da Internet. 	<ul style="list-style-type: none"> - Configuração dos termos de busca em português, francês, espanhol, italiano e inglês. - Periodicidade de entrega semanal. - Revisão constante dos informes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Sistema de Alertas do Google. 	<ul style="list-style-type: none"> - Observatórios ainda não localizados. - Novos referenciais. 	<ul style="list-style-type: none"> - Complementação da lista de observatórios. - Identificação de publicações recentes sobre o assunto.
2016	COLETA QUALI	ANÁLISE DOS SITES DOS O.T.	<ul style="list-style-type: none"> - Análise de conteúdo, com categorias a posteriori (BARDIN, 2000) 	<ul style="list-style-type: none"> - Seleção de conteúdo dos sites dos observatórios para identificação de categorias de análise (<i>a posteriori</i>) e informações sobre os observatórios. 	<ul style="list-style-type: none"> - Software Nvivo (para análise das categorias) - Extensão Ncapture para coleta dos sites. 	<ul style="list-style-type: none"> - Somente sites oficiais. - Em caso de mais de um idioma, consideração do idioma oficial do país. 	<ul style="list-style-type: none"> - Categorias de análise, caracterização de observatórios, contextos e componentes dos observatórios de turismo.
ABRIL – SETEMBRO/2017	COLETA QUALI	ENTREVISTAS OBSERVATÓRIOS EUROPA	<ul style="list-style-type: none"> - Entrevista por pautas (GIL, 2011). 	<ul style="list-style-type: none"> - Contatos prévios por e-mail apresentando pesquisa e solicitando agendamento. - Presencial sempre que possível (realização por telefone quando solicitado pelo entrevistado). - Gravada quando obtida autorização verbal do entrevistado. 	<ul style="list-style-type: none"> - Roteiro de Entrevista Semi-Estruturado. - Gravador Digital - E-mail - Telefone 	<ul style="list-style-type: none"> - Coordenadores dos Observatórios. - Observatórios de Turismo Territoriais Subnacionais (escalas administrativas e não administrativas) - Preferencialmente o mais antigo de cada país. - Preferencialmente citado na literatura. - Variedade de contextos de destinos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Informações sobre os observatórios entrevistados. - Obtenção de novos documentos. - Notas de entrevistas.

(continuação)

ABRIL-SETEMBRO/2017	COLETA QUALI	ENTREVISTAS ESPECIALISTAS	<ul style="list-style-type: none"> - Entrevista por pautas (GIL, 2011). 	<ul style="list-style-type: none"> - Contatos prévios por e-mail apresentando pesquisa e solicitando agendamento. - Presencial. - Gravada quando obtida autorização verbal do entrevistado. 	<ul style="list-style-type: none"> - Roteiro de Entrevista Semi-Estruturado. - Gravador Digital. - E-mail. - Telefone 	<ul style="list-style-type: none"> - Atuação em áreas afins com a pesquisa (Turismo, Gestão do Conhecimento, Inteligência Territorial, Observação, Observatórios). - Preferencialmente com publicação sobre observatórios. - Possibilidade de conciliação com agendamentos de entrevistas com observatórios. 	<ul style="list-style-type: none"> - Esclarecimento de dúvidas sobre os contextos dos observatórios de turismo da França, Espanha e Portugal. - Notas de entrevistas.
ABRIL-SETEMBRO/2017	QUALITATIVA	QUESTIONÁRIO OBSERVATÓRIOS	<ul style="list-style-type: none"> - Questionário por e-mail (GIL, 2011). 	<ul style="list-style-type: none"> - Contatos prévios por e-mail apresentando pesquisa e solicitando agendamento de entrevista. - Diante de impossibilidade de agendamento presencial, encaminhamento de questões por e-mail. - Diversas rodadas de troca de e-mail até que todas as dúvidas fossem esclarecidas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Roteiro de Entrevista Semi-Estruturado. - Gravador Digital - E-mail - Telefone 	<ul style="list-style-type: none"> - Coordenadores dos Observatórios. - Observatórios de Turismo Territoriais Subnacionais (escalas administrativas e não administrativas) - Preferencialmente o mais antigo de cada país. - Preferencialmente citado na literatura. - Variedade de contextos de destinos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Informações sobre os observatórios entrevistados. - Obtenção de novos documentos. - Notas de entrevistas.

(continuação)

MAIO/2016-JUNHO/2017	COLETA QUANTI	DESENHO, VALIDAÇÃO E PRÉ-TESTES SURVEY	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Survey</i> (COOPER; SCHINDLER, 2003; HAIR et al., 2005). 	<ul style="list-style-type: none"> - Maio/2016: Elaboração dos indicadores para instrumento. - Junho/2016: Validação dos indicadores com autor do Sistema de Capitais. - Julho/2016: Ajustes no conjunto de indicadores. - Agosto-Dezembro/2016: Seleção da ferramenta de coleta de dados, inserção do questionário e realização de testes. - Março-Abril/2017: Ajustes finais do questionário <i>on line</i> em Português. - Maio-Junho/2017: Tradução e validação com especialistas das versões em francês e em espanhol, produção de senhas, manuais para orientação. 	<ul style="list-style-type: none"> - Sistema de Indicadores para avaliação dos Observatórios de Turismo a partir do Sistema de Capitais. - Formulários via serviço <i>on line</i> <i>SurveyGizmo.com</i> em português, espanhol e francês. 	<ul style="list-style-type: none"> - Obtenção de dados alvo da coleta de dados. - Tempo de preenchimento. 	<ul style="list-style-type: none"> - Questionários <i>on line</i> para realização da coleta de dados em português, espanhol e francês.
----------------------	---------------	----------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(continuação)

JUNHO/2017-JANEIRO/2018	COLETA QUANTI	APLICAÇÃO SURVEY	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Survey</i> (COOPER; SCHINDLER, 2003; HAIR et al., 2005). 	<ul style="list-style-type: none"> - Envio dos e-mails convidando para participação na pesquisa. - Encaminhamento para E-mail institucional do observatório. - Encaminhamento de texto apresentando a pesquisa acompanhado de arquivo em formato PDF com senhas individuais e manual de orientação sobre acesso ao sistema. - Solicitação de preenchimento pelo coordenador. 	<ul style="list-style-type: none"> - Formulários <i>on line</i> via serviço <i>Survey Gizmo.com</i>. 	<ul style="list-style-type: none"> - Observatórios de Turismo Territoriais Subnacionais (escalas administrativas e não administrativas). - Exclusão de observatórios de turismo especializados. - Sediados em países da Europa ou América Latina. - Citados na literatura, participantes da pesquisa qualitativa ou com site com informações atualizadas entre janeiro de 2016 e julho de 2017. 	<ul style="list-style-type: none"> - Base de dados com informações dos observatórios via sistema Surveygismo.com
MAIO/2017-SETEMBRO/2017	ANÁLISE QUALI	RESULTADOS QUALITATIVOS	<ul style="list-style-type: none"> - Análise de conteúdo (BARDIN, 2000). 	<ul style="list-style-type: none"> - Audição das entrevistas. - Comparação com notas realizadas no dia. - Identificação de tópicos e questões relevantes. - Elaboração de texto breve com caracterização do observatório. - Integração dos dados por país e análise conjunta. 	<ul style="list-style-type: none"> - Uso do Nvivo para identificação de nuvens de palavras e integração entre análise e trechos de áudio. 	<ul style="list-style-type: none"> - Trechos significativos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Dados qualitativos sobre os contextos de implantação e operação dos observatórios de turismo da França, Espanha, Portugal, Suíça e Itália. - Identificação de fatores importantes sobre os observatórios.

(conclusão)

JANEIRO-EREIRO2018	ANÁLISE QUANTI	RESULTADOS QUANTITATIVOS	<ul style="list-style-type: none"> - Análise exploratória dos dados (COLIS, HUSSEY, 2005). 	<ul style="list-style-type: none"> - Geração de relatórios e gráficos por idioma via plataforma de coleta. - Download de planilhas em formato .csv para cada idioma. - Tratamento dos dados com uso do software Excel 2016. 	<ul style="list-style-type: none"> - Relatórios padronizados do Survey Gysmo.com - Uso de planilhas, funções e gráficos do Excel. 	<ul style="list-style-type: none"> - Número de respostas compatível com tipo de questão. - Qualidade dos dados (formato, confiabilidade). 	<ul style="list-style-type: none"> - Dados qualitativos e quantitativos sobre as características de observatórios de turismo da Argentina, Brasil, Colômbia, Espanha, França, Honduras, México, Portugal e Suíça. - Identificação de fatores importantes sobre os observatórios.
FEVEIRO/2018	FUSÃO DOS RESULTADOS	INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS MISTOS	<ul style="list-style-type: none"> - Integração de resultados (CRESWELL; CLARK, 2013) 	<ul style="list-style-type: none"> - Verificação de áreas de conteúdo representadas nos dois conjuntos de resultados. - Identificação de áreas sem correspondência entre ambos conjuntos de resultados. - Identificação de resultados convergentes e divergentes. - Identificação de complementariedades. 	<ul style="list-style-type: none"> - Nvivo - Notas de Campo sobre entrevistas. - Excel - 	<ul style="list-style-type: none"> - Adequação aos objetivos da pesquisa. 	<ul style="list-style-type: none"> - Identificação de características importantes dos observatórios. - Avaliação da viabilidade de uso e da sistemática de mensuração dos indicadores utilizados. - Planilha com simulações e gráficos contendo indicadores selecionados para avaliação dos Observatórios de Turismo a partir do SC.
FEVEIRO-MARÇO/2018	PROPOSIÇÃO	MODELO PARA ANÁLISE DOS OBSERVATÓRIOS DE TURISMO	<p>PROPOSIÇÃO DE UM MÉTODO ARTICULADO PARA ANÁLISE DOS OBSERVATÓRIOS DE TURISMO POR MEIO DO SISTEMA DE CAPITALIS.</p> <p><u>DEFESA TESE</u></p>				

Fonte: Elaboração do autor (2018).

3.2 PROCEDIMENTOS DA REVISÃO DA LITERATURA

A revisão da literatura envolveu inicialmente a consulta aos acervos bibliográficos da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS) e da Universidade de Caxias do Sul (UCS). Durante a consulta foi verificada a disponibilidade de livros e de documentos que tratassem dos assuntos de interesse, bem como se procedeu a verificação das bases de dados, com destaque para as bases *Web of Science*, *Emerald*, *Scopus* e *SAGE* e ao Portal de Periódicos da Capes.

A busca nos sistemas das bibliotecas envolveu pesquisas livres com os termos “observatório”, “observatório de turismo” e “observatório + turismo”. Já a busca nas bases de dados considerou esses termos e as suas variantes em espanhol, francês, italiano e inglês nos títulos, palavras-chaves e resumos. Além disso também foram verificados periódicos nacionais da área (RBTUR, Visão e Ação, Rosa dos Ventos, Caderno Virtual de Turismo, Turismo em Análise, Revista Iberoamericana de Turismo) e as relações de dissertações e teses disponíveis nos sites dos Programas de Pós-Graduação em Turismo do Brasil. Depois disso a pesquisa foi ampliada para o Google Acadêmico e as ferramentas de pesquisa *Research Gate* e *Academia.edu*.

A partir das pesquisas iniciais foi possível identificar referências que foram utilizadas durante a pesquisa, assim como foi possível identificar também Observatórios de Turismo citados pela literatura. Posteriormente, durante a realização do estágio de doutorado sanduíche no exterior entre março e setembro de 2017, novas buscas foram feitas aos acervos bibliográficos das Universidades *Grenoble Alpes* (UGA) e *Savoie Mont Blanc* (USMB), além da consulta às bases de dados disponíveis nesses locais. As plataformas francesas HALS e Thèses também foram verificadas. Com isso uma significativa quantidade de novos referenciais foi incorporada, especialmente em língua francesa.

3.3 IDENTIFICAÇÃO DOS OBSERVATÓRIOS

Para a realização da pesquisa foi necessário definir primeiramente uma estratégia para a seleção dos participantes, ou seja, estabelecer critérios para a identificação dos observatórios de turismo que seriam avaliados. O primeiro passo nessa direção foi localizar observatórios de turismo citados pela literatura. Complementariamente, outros procedimentos também foram adotados. Foi

considerado que os observatórios de turismo lidam com a disseminação de informações e conhecimento e que para poderem ser bem-sucedidos nisso eles precisam contar com o suporte das tecnologias da informação e da comunicação. A partir disso se estabeleceu como pressuposto de que os observatórios de turismo em operação teriam um *site* oficial.

Com base nessa premissa, foram realizadas buscas na internet por meio dos buscadores *Google*, *Bing* e *Yahoo*. Além disso, foi implementado um sistema de monitoramento de conteúdos publicados sobre o assunto por meio do recurso *Google* Alertas. As pesquisas nos buscadores tiveram o objetivo de verificar o material já publicado na *internet*, enquanto o sistema de alertas foi implantado para monitorar novas publicações sobre temas de interesse envolvendo os observatórios de turismo. Para a realização das buscas junto a *internet* foram adotados os seguintes procedimentos:

- a) utilização de buscadores com a maior participação no mercado mundial (em quantidade de usuários) e representatividade nos territórios-alvo da pesquisa;
- b) pesquisa por meio de termos-chaves em Português, Espanhol, Inglês, Francês e Italiano (idiomas que o pesquisador domina e que estão vinculados aos contextos europeu e latino-americano nos quais predominam os observatórios);
- c) consideração dos 100 primeiros resultados por busca ou do número de resultados encontrado quando ele fosse inferior a isso;
- d) consideração apenas de resultados relacionados a *sites* oficiais, com exclusão de resultados que indicavam *blogs*, *facebook*, *twitter*, artigos, notícias associadas, documentos em formato de texto, de planilhas, de apresentações ou ainda, arquivos em formato Acrobat Reader (pdf);
- e) consideração apenas de *sites* de observatórios de turismo com abrangência em níveis subnacionais e exclusão de observatórios com abrangência nacional e internacional;
- f) consideração de somente um *site* oficial por observatório, com priorização daquele com caráter mais institucional e que estivesse no idioma oficial do país sede do observatório para os casos em que mais de um *site* oficial foram localizados); e

- g) consideração de observatórios cujo *site* oficial apresentava informações atualizadas (data de publicação inferior a um ano no dia do acesso ao *site*).

Para a escolha das ferramentas de busca foram considerados os dados mais recentes disponíveis àquele momento sobre a participação de buscadores para *internet* no mercado mundial. Em janeiro de 2016, os buscadores mundiais com maior número de usuários foram o Google (88,36% de participação), o Bing (4,85%), o Yahoo (3,3%) e o Baidu (0,73%). Somados, estes buscadores atenderam 97,24% dos usuários de buscadores do período (STATISTA, 2016). Com base nesses dados, foi decidido pela realização da pesquisa nos buscadores *Google, Bing e Yahoo* (96,51% dos usuários de buscadores daquele período). Além disso, também foi considerado o território de atuação dos buscadores, fator que levou a exclusão do buscador *Baidu* que era relevante somente na China, país localizado fora do contexto do estudo.

Com as ferramentas para a pesquisa escolhidas, a etapa seguinte consistiu na definição dos critérios de busca em cada idioma. Anteriormente haviam sido realizadas buscas livres para um melhor conhecimento das características dos buscadores e ajuste de procedimentos. Com base nisso foi identificado que muitos observatórios astronômicos recebem visitas turísticas e, por isso, a consulta isolada dos termos “observatório” e “turismo” ou ainda “observatório” e “turístico” passou a ser evitada pois gerava resultados insatisfatórios. Desta maneira, foram estabelecidos os termos-chave utilizados para a busca, conforme consta no Quadro 10.

Quadro 10 – Idiomas e termos-chaves definidos para a realização das buscas

IDIOMAS	TERMOS-CHAVES
Português	"observatório turístico"; "observatório do turismo"
Espanhol	" <i>observatorio turistico</i> "; " <i>observatorio del turismo</i> "
Francês	" <i>observatoire touristique</i> "; " <i>observatoire du tourisme</i> "
Inglês	" <i>tourism observatory</i> "; " <i>observatory of tourism</i> "
Italiano	" <i>osservatorio turistico</i> "; " <i>osservatorio del turismo</i> "

Fonte: Elaboração do autor (2016).

A partir da definição dos termos-chave, o procedimento seguinte consistiu do estabelecimento de um limite para o número total de resultados que seriam considerados na análise de cada grupo de resultados. Esse limite foi estabelecido como tendo um máximo de 100 resultados por grupo ou o número correspondente ao total de resultados quando fosse inferior a isso. Este limite foi considerado para cada

um dos 30 grupos de resultados (5 idiomas x 2 entradas x 3 buscadores). Com isso, o limite máximo de resultados previsto para esta etapa seria de 3.000 *sites*, o que geraria um total de 150 a 200 sites de observatórios de acordo com estimativa feita a partir dos testes realizados anteriormente.

Dando prosseguimento à seleção dos participantes, o procedimento seguinte consistiu da exclusão de resultados que remetiam a *blogs, facebook, twitter*, artigos, notícias associadas, documentos em formato de texto, de planilhas, de apresentações ou de arquivos *Acrobat Reader* (pdf). Também foram excluídos os resultados relacionados a *sites* de observatórios de turismo com abrangência nacional e internacional. No caso de múltiplos *sites* oficiais para um mesmo observatório foram considerados aqueles que apresentaram caráter mais institucional e que estavam no idioma oficial do país no qual o observatório estava sediado.

Com base nesses procedimentos foram identificados um total de 151 observatórios de turismo (23 com sites em português, 55 em espanhol, 50 em francês, 10 em italiano e 3 em inglês) em janeiro de 2016. A partir disso se passou as etapas seguintes da pesquisa, mas esse cadastro inicial continuou a ser alimentado conforme o monitoramento via Google Alertas indicava outros observatórios.

3.4 ABORDAGEM QUALITATIVA

A pesquisa qualitativa foi planejada para permitir a identificação de categorias de análise visando uma melhor caracterização dos observatórios de turismo e a compreensão de seus contextos e componentes. Com esse intuito duas técnicas foram inicialmente consideradas adequadas ao escopo da pesquisa: a realização da análise de conteúdo das informações disponíveis nos *sites* oficiais dos observatórios e a realização de entrevistas com coordenadores de observatórios de turismo e especialistas. Posteriormente uma terceira técnica foi incluída, o questionário por e-mail, por conta de dificuldades relacionadas a disponibilidade de agenda por parte dos coordenadores dos observatórios.

3.4.1 Análise de conteúdo dos sites oficiais

O primeiro procedimento, a análise de conteúdo dos *sites* oficiais, teve por objetivo reunir dados preliminares sobre os observatórios. A intenção dessa etapa foi

identificar observatórios e levantar dados sobre os antecedentes da criação deles, além das suas concepções de referência, suas finalidades, estrutura organizacional, atores envolvidos, procedimentos operacionais, formas de financiamento, ações e produtos desenvolvidos, entre outros dados relevantes.

Nesta fase os dados foram coletados em *sites* oficiais em páginas identificadas com títulos como apresentação, quem somos, o que é, como funciona, o que fazemos, história, perfil, missão, organização e objetivos, atividades e suas equivalentes nos idiomas espanhol, inglês, francês e italiano. A coleta aconteceu em dois momentos. A primeira ocorreu em novembro de 2014, momento em que foi gerado o primeiro cadastro de observatórios, se definiram os termos-chaves e foram identificadas as categorias iniciais. A segunda coleta ocorreu em janeiro de 2016, momento no qual o cadastro de observatórios foi atualizado e as categorias identificadas no ano de 2014 foram revisadas.

Os dados coletados foram submetidos à técnica da análise de conteúdo que, segundo Bardin (2000), permite com os seus procedimentos de exploração apreender ligações entre as diferentes variáveis a partir dos próprios textos por meio de um processo dedutivo que facilita a construção de novas hipóteses⁷⁴. Durante essa análise foram utilizadas categorias *a posteriori*, ou seja, categorias que emergiram da codificação temática dos dados extraídos dos *sites*. A opção por utilizar esse tipo de categoria visou não limitar a identificação das categorias de análise às categorias que já eram conhecidas (BARDIN, 2000).

Para apoiar a execução da análise de conteúdo foi utilizado o software NVIVO 11 (QSR INTERNATIONAL, 2016) a partir da segunda coleta. Este software tem recursos que possibilitam integração, codificação e análise de informações provenientes de textos, de arquivos de áudio, de vídeo, de documentos, de imagens, de redes sociais, entre outras fontes. A justificativa para o uso desse tipo de software se baseou na possibilidade de obter controle em qualquer tempo sobre a origem dos dados analisados, bem como na possibilidade de realizar retroalimentações que permitissem novos cruzamentos e o refinamento das categorias de análise.

Apesar da intenção inicial da pesquisa ser a integração de todas as fontes de dados (*sites*, referências, áudios das entrevistas, etc) em um mesmo projeto junto ao *software* NVIVO 11, isso não foi efetivado por causa do elevado volume de dados que

⁷⁴ Nota do autor: hipóteses no texto original e proposições no âmbito desta pesquisa.

fazia com que o *software* demorasse muito para processar as informações. Por isso, ao longo da pesquisa as fontes foram trabalhadas de forma separada.

3.4.2 Entrevistas

O segundo procedimento planejado para a coleta de dados qualitativa consistiu da realização de entrevistas com coordenadores de observatórios de turismo e especialistas da França, da Espanha, de Portugal, da Itália e da Suíça, países relacionados ao contexto de origem dos observatórios de turismo. A escolha desses países considerou, além da ocorrência de observatórios mais antigos, o conhecimento do idioma pelo pesquisador e a acessibilidade a partir do local em que o pesquisador estava instalado naquele continente (Chambéry, França).

A opção pela realização de entrevistas, considerou o fato de que ela “é bastante adequada para a obtenção de informações acerca do que as pessoas sabem, creem, esperam, sentem ou desejam, pretendem fazer, fazem ou fizeram” (GIL, 2011). Além disso, ela permite ao pesquisador conhecer as explicações ou razões a respeito das coisas precedentes por parte dos entrevistados (SELLTIZ et al. apud GIL, 2011, p. 109).

Conforme Gil (2011) a entrevista pode ser definida como uma técnica em que o investigador se apresenta frente ao investigado e lhe formula perguntas, com o objetivo de obtenção de dados que interessam à investigação. Dessa forma, de acordo, a entrevista é uma espécie de diálogo assimétrico em que uma das partes busca coletar dados e a outra se apresenta como fonte de informação (GIL, 2011). As entrevistas são classificadas conforme o seu nível de estruturação entre informal, formal, por pautas e estruturada e por tipo de aplicação, se é feita presencialmente ou por telefone (GIL, 2011).

No caso desta pesquisa, ela seguiu os procedimentos de uma entrevista por pautas com aplicação presencial e por telefone, quando esta opção foi solicitada pelo entrevistado. De acordo com Gil (2011), a entrevista por pautas apresenta um certo grau de estruturação, pois ela é guiada por um conjunto de pontos de interesse que são retomados na medida em que o entrevistado se afasta do assunto. Para a realização das entrevistas foram elaborados dois roteiros: um para os coordenadores dos observatórios (Apêndice C) e outro para os especialistas (Apêndice D).

Os roteiros de entrevistas foram constituídos por quatro seções. A primeira

orientava o pesquisador em relação a sua apresentação e da pesquisa; a segunda orientava a coleta de dados sobre o entrevistado, possibilitando a preparação dele para a terceira e principal etapa, durante a qual se coletavam dados sobre o observatório em específico, no caso dos coordenadores, e sobre os observatórios daquele país, estado ou região, no caso dos especialistas. Por fim, a última etapa, consistia do encerramento da pesquisa, com o fornecimento de informações adicionais ao entrevistado referentes a disponibilização de resultados enquanto contrapartida à participação. Os roteiros da entrevista com os coordenadores dos observatórios foram traduzidos para os idiomas espanhol, francês e italiano. Já o roteiro da entrevista com os pesquisadores foi traduzido para o espanhol e o francês⁷⁵.

As entrevistas foram realizadas com o objetivo de aprofundar a compreensão sobre os contextos e os processos associados à implantação de observatórios de turismo naqueles países e, em especial, para verificar como os fatores culturais e as características dos destinos influenciaram as diferentes configurações de observatórios de turismo identificadas durante a revisão da literatura e o levantamento de informações preliminar.

A definição do perfil dos observatórios que seriam contemplados levou em consideração o suporte teórico da pesquisa envolvendo as áreas da gestão de destinos e da inteligência territorial e, por isso, foram considerados observatórios de turismo territoriais de destinos associados as escalas político-administrativas subnacionais em três níveis (Apêndice E) e sem correspondência administrativa (Destinos Marca). Com isso, um total de quatro categorias de observatórios foram consideradas, sendo denominadas de O. T. de Destino Subnacional⁷⁶ 1º Nível, O. T. de Destino Subnacional 2º Nível, O. T. de Destino Subnacional 3º Nível e O. T. de Destino Marca. Esses observatórios se enquadram na tipologia de Baghdan (2012) como observatórios territoriais temáticos, assim como se enquadram nas tipologias de observatórios territoriais à escala de região administrativa e territoriais à escala de objeto observado, segundo Bousset (2003).

A partir da definição do perfil de observatórios alvo da pesquisa, foi priorizada a coleta com observatórios identificados como os mais antigos em cada país por

⁷⁵ Esta diferença ocorreu pelo fato dos observatórios italianos sem relação com os Observatórios da Rede de Observatórios da Toscana terem sido excluídos ao longo da pesquisa por conta de questões específicas daquele país as quais são explicadas em tópico específico mais adiante.

⁷⁶ Ressalta-se aqui que no caso dos países da União Européia, os níveis territoriais se relacionam o máximo possível com os níveis das Unidades de Nomenclatura Estatística (NUTS) 2, 3 e 4.

escala territorial subnacional administrativa e sem correspondência administrativa. Outro fator considerado para a seleção dos observatórios foi a menção deles na literatura, na medida em que isso propiciava mais elementos para sua análise, bem como registros que permitiam uma análise contrastada com a situação atual.

A realização da entrevista com especialistas universitários buscou esclarecer dúvidas sobre os diferentes contextos de implantação e operação dos observatórios de turismo em cada país ou região. Para a seleção dos pesquisadores foi considerada as áreas de atuação deles com ensino e pesquisa em temas afins ao estudo, como o turismo, a gestão do conhecimento, a inteligência territorial, a observação e os observatórios. Também foi dada preferência para pesquisadores sediados nas mesmas regiões em que as entrevistas com os observatórios foram realizadas. Um aspecto preferencial para a seleção dos especialistas entrevistados foi de que eles tivessem publicações que abordassem os observatórios direta ou tangencialmente.

Os contatos para a solicitação das entrevistas foram realizados via e-mail, a partir da rede de contatos do pesquisador e do centro CERMOSEM da Universidade Grenoble Alpes em que se desenvolveu o estágio doutoral. Durante esse contato eram fornecidas uma apresentação breve da pesquisa e informações referentes às possibilidades de agenda do pesquisador.

O planejamento do calendário levou em consideração a realização de etapas de coleta baseadas nos idiomas de cada país e na localização dos observatórios. Dessa maneira, as entrevistas começaram a ser realizadas pela Espanha, entre 23 e 28 de abril de 2017 e seguiram por Portugal, entre 2 e 5 de maio. Posteriormente foram realizadas entrevistas no sul da França de 29 de maio a 3 de junho e nos cantões de fala francesa da Suíça e no Leste da França de 9 a 29 de junho. Já a entrevista realizada na Itália e no cantão suíço do Ticino ocorreram em agosto. Por sua vez, as entrevistas pendentes foram realizadas na França na primeira semana do mês de setembro de 2017.

A identificação dos observatórios cujos coordenadores foram entrevistados e outras informações pertinentes são apresentadas mais adiante por ocasião da apresentação dos resultados das entrevistas com os observatórios. Em relação aos especialistas também se procede da mesma maneira.

3.4.3 Questionário por e-mail

Durante a operacionalização dos contatos para a realização das entrevistas foi identificada a necessidade de inclusão de mais uma técnica de coleta de dados qualitativa. Esta consistiu da coleta de questionários por e-mail. Isso se deve ao fato de que alguns coordenadores demonstraram interesse em participar da pesquisa, mas não possuíam disponibilidade de agenda nos momentos em que o pesquisador poderia realizar as entrevistas. Nesses casos foram disponibilizadas duas opções aos potenciais entrevistados: a realização da entrevista por telefone ou o encaminhamento de um questionário por e-mail.

Nos casos em que a opção foi responder por e-mail, um questionário (Apêndice F) foi encaminhado ao participante. Este questionário conteve basicamente as mesmas questões do roteiro de entrevista, pois os dados a serem coletados tinham os mesmos objetivos. Conforme as respostas eram recebidas, elas eram analisadas e em caso de necessidade de esclarecimento, novos e-mails eram enviados até que cada ponto com dúvidas tivesse sido esclarecido. Ressalta-se aqui que as desvantagens⁷⁷ do questionário em relação à entrevista apontados por Gil (2011) foram considerados durante a decisão de implementar ou não este novo procedimento. Porém, considerando a natureza exploratória-descritiva da pesquisa e a relevância dos potenciais participantes, foi decidido pela inclusão deste procedimento qualitativo adicional. A seguir se apresentam os procedimentos observados em relação à pesquisa quantitativa.

3.5 ABORDAGEM QUANTITATIVA

A inclusão de técnica de pesquisa quantitativa nesse estudo teve por finalidade ampliar a compreensão sobre este objeto de estudos para além dos limites dos contextos de implantação dos observatórios de turismo europeu entrevistados. Por isso, ela contemplou também outros observatórios de turismo da Europa e da América Latina, o que permitiu abranger contextos mais representativos desse fenômeno em nível mundial.

⁷⁷ Como a impossibilidade de captação da expressão corporal do entrevistado e de esclarecer dúvidas sobre alguma questão por ocasião da resposta (GIL, 2011).

Uma *survey* auto-administrada com aplicação *on line* foi planejada para se obter a participação do maior número possível de observatórios de turismo com os mesmos perfis da pesquisa qualitativa. A utilização desta técnica de coleta de dados foi considerada em razão das suas vantagens, entre as quais se destacam a possibilidade de obtenção de muitas participações de lugares distantes em um curto espaço de tempo e com custo reduzido (COOPER; SCHINDLER, 2003). Sobre esse aspecto é importante considerar que a finalidade da *survey* foi coletar dados a partir de indicadores. Assim o instrumento adotado foi construído a partir de dados dos observatórios. Ou seja, para viabilizar a realização da *survey* foi elaborada inicialmente a proposição de um Conjunto de Indicadores para avaliação dos Observatórios de Turismo com base no Sistema de Capitais (CARILLO, 2002; 2014). Este Conjunto de Indicadores (Quadro 11) tem por objetivo possibilitar uma avaliação sistêmica da situação dos capitais dos Observatórios de Turismo. Durante a sua construção foram considerados a literatura sobre o assunto, pesquisas realizadas sobre observatórios (ROUX; FEYT, 2011), assim como informações identificadas junto aos sites dos observatórios de turismo.

Quadro 11 – Conjunto de Indicadores proposto para avaliação dos Observatórios de Turismo a partir do Sistema de Capitais
(continua)

CAPITAL	FOCO	CRITÉRIO	INDICADOR (ES)	MELHOR PARÂMETRO
IDENTIDADE	Identidade Visual	Componentes da Identidade Visual (referências ao observatório e ao destino).	- Elementos presentes na Identidade Visual.	Sim
	Antiguidade	Antiguidade.	- Tempo de existência.	Maior
	Continuidade	Funcionamento ininterrupto.	- Tempo de operação contínua do observatório em relação ao seu tempo de existência.	Maior
	Autonomia	Grau de Autonomia.	- Possuir personalidade jurídica própria ou não.	Sim
	Mantenedor	Alinhamento do perfil do mantenedor(es) com a composição da distribuição dos capitais do observatório.	- Perfil do mantenedor comparado à composição da distribuição dos capitais do observatório.	Maior
	Formato Organizacional	Alinhamento do formato organizacional (projeto, setor, serviço, departamento, outro).	- Adequação do Formato Organizacional em relação à finalidade expressa para criação do observatório.	Sim
	Autopercepção da Identidade	Alinhamento entre a percepção interna da identidade do observatório (repositório, espaço, articulador, ferramenta, órgão oficial, unidade especializada, promotor, sistema) e a estrutura de distribuição dos capitais.	- Autoclassificação pelo respondente do observatório comparada à distribuição dos capitais do observatório.	Maior
	Participantes	Participação de organizações com natureza diferentes (públicas, privado, setorial, comunitário). Uma maior diversidade implica identidade mais complexa e maior dificuldade para alinhamento dos valores e das capacidades.	- Nº de setores participantes. - Grau de uniformidade do perfil de atores participantes.	Menor Maior
	Segmentos de Atuação	Quantidade de segmentos monitorados. Quanto mais especializado, maior a facilidade para obtenção de uma performance superior.	- Nº de segmentos monitorados.	Menor
	Abrangência da Atuação	Escala geográfica de atuação do observatório. Quanto menor a abrangência, maior facilidade para obtenção de uma performance superior.	- Escala do Território Monitorado	Menor

(continuação)

CAPITAL	FOCO	CRITÉRIO	- INDICADOR (ES)	MELHOR PARÂMETRO
INTELIGÊNCIA	Prioridades de Monitoramento	Existência de processo de planejamento do monitoramento com abrangência de objetivos e critérios para priorização em curto, médio e longo prazos.	- Existência de plano formal estabelecendo objetivos de monitoramento e prioridades no curto, médio e longo prazos.	Sim
	Monitoramento da Demanda	Realização de estudos para acompanhamento da demanda do destino turístico.	- Quantidade de Indicadores Monitorados (Origem, Renda, Escolaridade, Motivação, Permanência, Gasto, Organização da Viagem, Divulgação do Destino, Processo de Compra).	Maior
			- Quantidade de Perfis de Visitantes Monitorados (visitantes sem/com hospedagem, participantes de eventos).	Maior
			- Regularidade do acompanhamento para cada um dos visitantes monitorados.	Maior
			- Existência de respaldo estatístico.	Sim
	Monitoramento da Oferta	Realização de estudos para acompanhamento da oferta turística.	- Locais de Visitação.	Sim
			- Meios de Hospedagem.	Sim
			- Serviços de Alimentação.	Sim
			- Locais para Eventos.	Sim
			- Transportes.	Sim
			- Serviços de Apoio	Sim
			- Regularidade do acompanhamento para cada um dos itens monitorados.	Maior
	Monitoramento de Impactos do Setor	Realização de estudos para acompanhamento de impactos do setor de turismo sobre o destino turístico.	- Econômicos.	Sim
			- Ecológicos.	Sim
			- Sociais.	Sim
- Culturais.			Sim	
- Regularidade do acompanhamento para cada um dos itens monitorados.			Maior	
Monitoramento de Tendências	Realização de estudos para acompanhamento de tendências do setor de turismo.	- Tecnologia.	Sim	
		- Meio Ambiente.	Sim	
		- Economia.	Sim	
		- Político-Institucionais e Regulação.	Sim	

(continuação)

CAPITAL	FOCO	CRITÉRIO	- INDICADOR (ES)	MELHOR PARÂMETRO
	Monitoramento da Concorrência	Realização de estudos para acompanhamento de destinos concorrentes.	- Consumo.	
			- Sociedade.	
			- Regularidade do acompanhamento para cada um dos itens monitorados.	
			- Monitoramento de Destinos Concorrentes.	Sim
			- Regularidade do acompanhamento.	Maior
	Revisão Sistemática das Metodologias	Revisão sistemática das metodologias de monitoramento.	- Realização de atividades (eventos/reuniões específicas) para revisão das metodologias de monitoramento utilizadas (comprovação por ata / programa).	Sim
	Contribuições ao Planejamento do Destino	Contribuição do Observatório para o processo de Planejamento do Destino Turístico.	- Existência de documento formal contendo contribuições do Observatório para o Processo de Planejamento do Destino Turístico.	Sim
FINANCEIRO	Orçamento Anual	Orçamento anual exclusivo do Observatório de Turismo.	- Orçamento Anual (Ano Anterior)	Maior
	Origem de Recursos e Participação	Diversidade de origens do orçamento e participação.	- Quantidade de origens dos recursos financeiros (público, privado, comunitário, setorial).	Maior
			- Equilíbrio da participação de cada fonte.	Maior
	Fontes de Financiamento e Participação	Tipos de fontes de financiamento e participação.	- Tipos de Fontes (verba destinada em orçamento específico, patrocínio, subvenção, venda de serviços).	Maior
			- Equilíbrio da participação de cada fonte de financiamento.	Maior
Variação Anual Orçamento	Variação média anual do orçamento do observatório nos últimos 3 anos.	- % de variação anual do orçamento do observatório de turismo executado (média dos últimos 3 anos).	Positiva	
RELACIONAL	Fornecedores de Dados	Diversidade de áreas de atuação dos fornecedores de dados (locais de visitação, locais de eventos, meios de hospedagens, agências de viagens, centros de atendimento ao turista, serviços de alimentação); participação por área de atuação; quantidade de interações e tempo de vínculo.	- Quantidade de áreas representadas.	Maior
			- Percentual de participantes sobre o total de participantes da área.	Maior
			- Quantidade de interações.	Maior
			- Tempo médio de vínculo dos participantes.	Maior

(conclusão)

	Usuários	Quantidade de usuários do site do Observatório.	- % de Visitantes Únicos. - Total de visitantes únicos em relação à população da área de abrangência.	Maior Maior Maior
	Relacionamento com Outros Setores	Existência e natureza do relacionamento com outros setores.	- Quantidade de setores com os quais o observatório realizou ações conjuntas no último ano (estudos e eventos).	Maior
	Relacionamento com Atores Externos	Existência e natureza do relacionamento com atores externos.	- Quantidade de atores de outros países com os quais o observatório realizou ações conjuntas no último ano (estudos e eventos).	Maior
- Quantidade de atores nacionais com os quais o observatório realizou ações conjuntas no último ano (estudos e eventos).			Maior	
HUMANO	Vínculo do Coordenador	Tempo de atuação do coordenador junto ao observatório.	- Tempo de atuação em relação ao tempo de existência do observatório.	Maior
	Equipe Permanente	Perfil do pessoal dedicado às atividades do observatório de turismo (heterogeneidade da formação, nível de especialização, tempo de vínculo).	- Quantidade de profissionais.	Maior
			- Diversidade de Áreas de Formação.	Maior
			- Grau de Titulação (Médio, Técnico, Tecnólogo, Mestrado, Doutorado).	Maior
Equipe de Apoio	Disponibilidade de força de trabalho temporária.	- Somatório do tempo de atuação dos profissionais (em meses).	Maior	
INSTRUMENTAL	Sistemas de Monitoramento	Disponibilidade de Sistemas próprios para coleta de dados sobre diferentes temas (locais de visitação, locais de eventos, meios de hospedagens, agências de viagens, centros de atendimento ao turista, entre outros).	- Profissionais temporários x vínculo de cada profissional (em meses)	Maior
	Softwares	Disponibilidade de softwares para tratamento de dados e criação de material de divulgação.	- Quantidade de temas monitorados com uso de sistema próprio.	Maior
			- Disponibilidade de Softwares de Análise Qualitativa.	Sim
			- Disponibilidade de Softwares de Análise Quantitativa.	Sim
			- Disponibilidade de Softwares de Design Gráfico.	Sim

Fonte: Elaboração do autor (2016).

O conjunto de indicadores abrangeu aspectos considerados relevantes para a estrutura de valor dos Observatórios de Turismo. Após ter sido elaborado, este conjunto de indicadores foi submetido a apreciação do professor Dr. Javier Carrillo, criador do Sistema de Capitais, em junho de 2016. Durante sua avaliação o Dr. Javier Carrillo recomendou alguns ajustes aos indicadores propostos, o que foi realizado naquele mesmo ano.

A partir da validação do conjunto de indicadores com o Dr. Carillo, a etapa seguinte consistiu da escolha do sistema de coleta *on line*, momento em que se avaliaram diversas plataformas *on line* como *Google Forms*, *SurveyMonkey* e *SurveyGizmo*. Em razão das funcionalidades de atribuição de senhas individuais, do suporte multi-idioma e das possibilidades de visualização dos dados por meio de relatórios e gráficos, foi realizada a opção pela plataforma de coleta *SurveyGizmo*.

Com a ferramenta de coleta selecionada, a etapa seguinte consistiu da construção do questionário. Nesse processo, além do conteúdo de cada uma das questões foram consideradas também as orientações de Hair et al. (2005) para a elaboração de questionários auto-administrados. Depois das questões terem sido definidas, elas foram distribuídas em seções, sendo uma para cada capital. Além disso, quatro novas seções foram incluídas com o objetivo de coletar dados cadastrais do Observatório de Turismo e de seu Coordenador, assim como questões gerais descritivas do observatório e do destino. Dessa maneira o questionário apresentou um total de 10 seções: seis referentes ao conjunto de indicadores dos capitais e mais quatro para informações complementares.

Depois do questionário base ter sido construído, a etapa seguinte consistiu da inserção dele no sistema para realização dos pré-testes e identificação de problemas operacionais. Durante esta etapa foram consideradas situações envolvendo os diferentes padrões existentes em cada país (moeda, por exemplo) e o tempo necessário para responder o questionário. Também foi considerada a possibilidade de obtenção de resultados por meio do cruzamento posterior de dados coletados em mais de uma questão.

Superada esta etapa, o questionário *on line* definitivo no idioma português foi aprovado (Apêndice G). Apesar de abranger um total de 82 questões abertas e fechadas, ele teve um tempo de preenchimento estimado em torno de 24 minutos por parte de alguém que conhecesse bem o observatório e tivesse os dados necessários

para preenchimento disponíveis em arquivo digital⁷⁸. Em seguida, foram realizadas as traduções do questionário para os idiomas espanhol e francês. Estas versões foram em seguida validadas com especialistas de turismo nativos em cada um dos idiomas⁷⁹. O questionário não teve versões em italiano e em inglês, pois não houve necessidade⁸⁰.

O envio dos convites para participação dos observatórios considerou as orientações de Creswell e Clark (2013) para projetos mistos do tipo paralelo convergente e por isso foram convidados observatórios com os mesmos perfis da pesquisa qualitativa. Ainda consoante com essas orientações, os observatórios de turismo entrevistados foram todos convidados a participarem. Além destes, também foram convidados outros observatórios de turismo da Europa e da América Latina. Nesse caso foram convidados observatórios mencionados pela literatura ou que foram identificados por meio das buscas junto a Internet, pelo sistema de alertas e que apresentassem evidência de atividade referente aos anos de 2016 e 2017 nos seus sites. Com isso, um total de 124 observatórios foram alvo da *survey*, como se detalha posteriormente na apresentação dos resultados dessa coleta.

Os convites para participação foram enviados para o e-mail institucional de cada observatório com solitação de preenchimento pelo coordenador ou diretor. Junto ao e-mail enviado foram anexados arquivos em formato *Acrobat Reader* (.pdf) em queo questionário completo para visualização era disponibilizado, além de outros contendo, nome de usuário e senha individual para acesso e instruções para uso do sistema. Os e-mails, questionários, dados de usuário e senha e o manual de instruções foram encaminhados em português, espanhol e francês.

O envio foi iniciado pelos observatórios de turismo do Brasil e de Portugal em 20 de julho de 2017. Após o envio dos questionários em português ser concluído, foi realizado o envio para os países de língua espanhola e por último para os observatórios de língua francesa. O período de envio finalizou em setembro de 2017

⁷⁸ Visando facilitar este processo, um pdf com o questionário para visualização prévia foi encaminhado para cada convidado.

⁷⁹ Versão em espanhol revisada pelo Prof. Dr. Pablo Smulecwicz, da Universidade Austral (Chile). Já a versão em francês foi revisada pelo Prof. Dr. Pascal Mao, da Universidade Grenoble Alpes (França).

⁸⁰ No primeiro caso, mudanças recentes na distribuição de competências relacionadas a administração territorial daquele país⁸⁰ fizeram com que muitos observatórios deixassem de existir e que os remanescentes estivessem em plena reconfiguração dificultando a análise de resultados. Já em relação ao idioma inglês não houve necessidade, pois se verificou que nenhum observatório com este idioma participaria da pesquisa.

pois alguns observatórios participavam da fase qualitativa e primeiro deveriam ter seus dados coletados por meio da entrevista.

Posteriormente novos formulários foram enviados quando se detectava via sistema de monitoramento algum observatório que ainda não estava cadastrado ou quando alguma falha de encaminhamento do e-mail era identificada. Também foram programados reforços aos pedidos de solicitação para participação para cada 30 dias depois do envio inicial. O período de coleta planejado inicialmente previa o retorno dos dados até a metade do mês de novembro de 2017 mas dada a solicitação de muitos observatórios para ampliação do prazo por conta de seus calendários, o período foi estendido até 19 de janeiro de 2018, momento em que se recebeu a última participação.

O software Nvivo foi usado para o tratamento e a análise dos dados das questões abertas. Para isso, foram utilizados arquivos fornecidos pela plataforma *Survey Gizmo* em formato Acrobat Reader contendo as respostas individuais dos Observatório de Turismo. Em relação as questões fechadas, as planilhas contendo os dados de cada idioma em formato .csv foram obtidas via plataforma *Survey Gizmo*. Posteriormente elas foram integradas para possibilitar a realização de uma análise exploratória dos dados (COLIS, HUSSEY, 2005) com apoio dos recursos dessa plataforma e do *Software Excel*. Em função de um problema de compatibilidade na importação da planilha integrada junto a plataforma *Survey Gizmo*, os procedimentos tiveram que ser desenvolvidos somente com o apoio do software Excel.

Por fim resta dizer que as conclusões da pesquisa quantitativa foram preparadas para serem integradas com as conclusões da pesquisa qualitativa conforme é indicado para projetos convergentes por Creswell e Clark (2013). Em seguida se comenta com maiores detalhes esta etapa de integração dos resultados.

3.6 INTEGRAÇÃO DOS RESULTADOS

Durante a etapa de integração dos resultados, as orientações de Creswell e Clark (2013) para projetos convergentes foram consideradas. Por isso, seguindo essas orientações, os conjuntos de resultados das pesquisas qualitativa e quantitativa tiveram suas áreas de conteúdo comuns identificadas, assim como se buscou verificar convergências de resultados. Por fim, foi avaliada a existência de complementariedades entre os diferentes tipos de fontes de dados e de resultados.

Esse processo de integração das conclusões da pesquisa qualitativa com a pesquisa quantitativa teve por objetivo propiciar subsídios para a construção de um modelo articulado para análise dos Observatórios de Turismo a partir do Sistema de Capitais (CARILLO, 2002; 2014). Nesse sentido, os procedimentos tiveram por finalidade identificar em que medida os procedimentos de coleta utilizados e os dados obtidos eram significativos para a compreensão da realidade dos observatórios. Além disso, também foi verificado quais indicadores necessitavam ser revistos em seus critérios, nas suas formas de obtenção de dados ou ainda em relação aos procedimentos e escalas de mensuração adotados.

A partir disso um modelo articulado para análise dos observatórios de turismo baseados no Sistema de Capitais é proposto.

4 RESULTADOS

Para a apresentação dos resultados será seguida a mesma ordem de execução dos procedimentos de coleta e análise dos dados. Inicialmente serão disponibilizados dados obtidos sobre a ocorrência dos observatórios em nível internacional e nos contextos alvos do estudo (Europa e América Latina). Depois disso são informados resultados referentes a pesquisa qualitativa, abrangendo a análise de conteúdo dos sites de observatórios e a realização de entrevistas e aplicação de questionários por e-mail. Por fim, são apresentados os resultados da pesquisa quantitativa.

4.1 OBSERVATÓRIOS IDENTIFICADOS

A etapa de identificação de observatórios de turismo permitiu localizar evidências de existência ou intenção de criação de um total de 285 observatórios de turismo, distribuídos por 31 países, localizados em quase todos os continentes (exceção Antártida). Já em relação aos observatórios de turismo territoriais subnacionais foram localizados 245 observatórios, em 24 países (Apêndice H). A Figura 13 apresenta a localização deles.

Figura 13 – Localização dos Observatórios de Turismo pelo mundo



Fonte: Elaborado pelo autor, com base em Maps (2018).

Foi possível constatar dois processos principais no que diz respeito ao modo como esses observatórios foram constituídos. O primeiro processo se apoia em

modelos concebidos pelos próprios atores envolvidos na implantação dos observatórios. Já o segundo processo, está baseado na criação dos observatórios com o suporte e a orientação de entidades internacionais. O Quadro 12 apresenta uma relação dos continentes e países em que foram identificadas ocorrências⁸¹ de observatórios de turismo de nível subnacional⁸². No quadro são apresentados também o ano de registro da 1ª ocorrência e o modelo preponderante de concepção de observatórios em cada país.

Quadro 12 – Ocorrências Identificadas de Observatórios de Turismo Subnacionais

CONTINENTE	PAÍS	ANO 1º O.T.	MODELO
ÁFRICA (1 país)	Moçambique	2011	Próprio
AMÉRICAS (12 países)	Argentina	2004	Próprio
	Brasil	2002	Próprio
	Canadá	2004	Próprio
	Chile	2007	Próprio
	Colômbia	2007	Próprio
	Cuba	2011	Próprio
	Equador	2011	Próprio
	Estados Unidos	2017	UNWTO ⁸³
	Honduras	2016	Próprio
	México	2011	Próprio
	República Dominicana	2015	Próprio
	Uruguai	2006	Próprio
ÁSIA (2 países)	China	2004	UNWTO
	Indonésia	2016	UNWTO
EUROPA (8 países)	Bélgica	2000	Próprio
	Croácia	2016	UNWTO
	Espanha	1992	Próprio
	França	1984	Próprio
	Grécia	2013	UNWTO
	Itália	1994	Próprio
	Portugal	1999	Próprio
	Suíça	2011	Próprio
OCEANIA (1 país)	Nova Zelândia	2017	UNWTO
6 Continentes	24 Países	1984	Próprio

Fonte: Elaboração do Autor (2018).

⁸¹ Evidências da existência de observatórios que foram criados, estão extintos, ativos ou suspensos, ou que estão em fase de discussão, de projeto ou de implantação.

⁸² Além destas, ocorrências, também foram identificadas outras relacionadas a Observatórios de Turismo de atuação nacional e internacional. Exemplos: Burkina Faso, Cabo Verde, Costa Rica, Marrocos, Paraguai, Peru.

⁸³ Cabe ressaltar que hoje também integram a rede de Observatórios da Organização Mundial do Turismo (UNWTO) observatórios que foram constituídos por meio de modelos próprios mas que se adequaram aos critérios da rede.

Em relação as características dos destinos de ocorrência desses observatórios foi possível constatar que eles estão implantados nos mais diferentes tipos de destinos. Nesse sentido eles foram identificados em destinos de litoral e de montanha; locais de ocorrência de patrimônio natural e cultural e em destinos urbanos e rurais.

Apesar dessa grande diversidade de destinos nos quais os observatórios foram implantados, existem algumas características dos destinos que parecem favorecer a implantação de observatórios. Entre elas estão a dependência da oferta turística de recursos frágeis (como por exemplo, em destinos insulares, com ambiente ecológico sensível ou patrimônio tombado) e a facilidade de obtenção de dados (por meio de atrativos com controle e registro de entradas, meios de acesso restritos e controláveis; e destinos em que existem obrigações legais que alimentam a produção de dados). Estas situações podem ser melhor compreendidas a partir da apresentação dos resultados que são informados a seguir.

4.2 RESULTADOS DA PESQUISA QUALITATIVA

A pesquisa qualitativa envolveu três procedimentos: a) análise de conteúdo dos sites dos observatórios; b) realização de entrevistas com coordenadores de observatórios e especialistas europeus; e c) aplicação de questionário por e-mail aos coordenadores de observatórios com os quais não foi possível realizar a entrevista.

Durante a etapa de análise de conteúdo dos sites foi verificada qual era a situação deles (em atividade, suspenso, extinto, em implantação), além de outras informações importantes, como o ano em que foram criados, sua forma organização, contatos, áreas de atuação e procedimentos operacionais. A partir desses dados foi possível elaborar um cadastro dos observatórios e ajustar os critérios para a seleção daqueles que participariam do estudo. Já a segunda e a terceira etapa consistiram da realização da coleta de dados com observatórios de turismo e especialistas no continente europeu. Considerando que é naquele continente que estão as origens desse fenômeno, a intenção durante essas etapas foi de compreender melhor os diferentes contextos de surgimento e de operação dos observatórios de turismo implantados.

Com esse propósito foi estabelecido que a coleta de dados seria realizada na França, país sede do primeiro observatório de turismo implantado no mundo. Também

se decidiu por coletar dados em seus países vizinhos nos quais se nota uma maior ocorrência de observatórios e a presença de observatórios mais antigos. Desta maneira, foram realizadas entrevistas e coleta de dados por meio de questionário enviado por email com observatórios de turismo da França, da Espanha, de Portugal, da Itália e da Suíça. No que diz respeito aos especialistas foram entrevistados pesquisadores da França, da Espanha e de Portugal.

O processo consistiu, sempre que possível, e considerando as limitações de tempo e outras questões logísticas, em visitar os destinos para observar *in locu* a situação deles, coletar documentos junto aos observatórios e entrevistar seus coordenadores. Houve casos, porém, em que a conciliação de agendas não foi possível e, por isso, se realizou a coleta dos dados por meio de contato telefônico ou do encaminhamento de questões por e-mail.

Além das entrevistas com os coordenadores dos observatórios, também foram realizadas entrevistas com especialistas de temas relacionados ao assunto em países nos quais as características nacionais, regionais ou locais ainda suscitavam dúvidas. A adoção deste procedimento visou ampliar a compreensão sobre os elementos específicos de cada país associados ao processo de concepção, criação, operação, manutenção, apoio e financiamento dos observatórios de turismo. Outro objetivo visado foi a obtenção de uma perspectiva externa e qualificada sobre a atuação dos observatórios pesquisados.

Para propiciar um entendimento mais fácil os resultados obtidos durante a coleta de dados da pesquisa qualitativa são apresentados em duas etapas. Primeiro são apresentados os resultados da análise de conteúdo de observatórios de diferentes contextos e em seguida os resultados da coleta de dados realizada na Europa.

4.2.1 Resultados da Análise de Conteúdo dos Sites dos Observatórios

O primeiro procedimento de coleta de dados executado foi a análise de conteúdo dos sites dos observatórios. Conforme explicitado na metodologia, esse procedimento foi realizado em dois momentos. O primeiro ocorreu em novembro de 2014 e o segundo em janeiro de 2016. Na primeira ocasião foi produzido um cadastro dos observatórios, bem como foram extraídas as primeiras categorias de análise do *corpus* coletado. Na segunda, o cadastro foi revisado e atualizado, assim como as categorias de análise.

Durante a primeira análise foram identificados 190 sites, os quais foram incluídos em um mesmo arquivo do processador de texto *Word*. Neste arquivo constava o título do site em uma coluna e o endereço para acesso aos sites em outra. Depois disso foi procedida a ordenação dos endereços dos sites em ordem crescente e com isso se verificou quais sites eram citados mais de uma vez. Destes sites foi mantido o endereço da página que estava no idioma oficial do país no qual o observatório tem sede. Ao final deste procedimento se obteve a lista definitiva dos 172 sites que seriam acessados para a coleta de dados.

Todos 172 sites foram acessados entre 24 e 29 de novembro de 2014 para verificação se eles estavam associados a um observatório ou se faziam menção a ele. Também foi verificado se estavam ativos e com acesso desimpedido por software antivírus (ESET NOD32 ANTIVIRUS 8). Nesta etapa foram excluídos 78 sites pelos critérios de exclusão mencionados na metodologia. Com isso restaram 94 sites de observatórios de 13 países e de um bloco de países⁸⁴ (Comunidade Européia). Estes sites (Quadro 13) foram validados para análise. A etapa seguinte constituiu da seleção das páginas dos sites que seriam avaliadas.

Quadro 13 – Observatórios que tiveram sites avaliados em 2014

(continua)

Argentina	1. Caminos Del Vino Argentina, 2. Turístico da Argentina, 3. Turismo de Buenos Aires, 4. Villa Carlos Paz, 5. Córdoba.
Bélgica	6.Wallon.
Brasil	7. Observatório do Turismo Sexual, 8. Distrito Federal, 9. Bahia, 10. Minas Gerais, 11. Cidade de São Paulo, 12. Goiás, 13. Estado do Rio de Janeiro – UFF, 14. Cidade de Florianópolis, 15. Rio Grande do Sul, 16. Vitória.
Chile	17.Cidetur – Talca, 18. Región de Aysén, 19. Biobío, 20. Coquimbo.
Colômbia	21. Observatório Turístico Sostenible de Colômbia, 22. Bogotá, 23. Meta.
Comunidade Européia	24. Virtual Tourism Observatory European Union
Costa Rica	25. Observatorio del Caribe – Universidad De Costa Rica

⁸⁴ Ressalta-se que nesse momento não haviam sido estabelecidos ainda os recortes de escala subnacional e de observatórios territoriais adotado posteriormente. Também se registra que naquele momento os observatórios italianos não foram incluídos em função de uma dificuldade relacionada a problemas com os termos-chaves usados na busca naquele idioma.

(conclusão)

Espanha	26. Observatorio del Turismo Irresponsable, 27. Observatorio del Turismo Rural – Escapada Rural, 28. Ayuntamiento de Guadalajara, 29. Galicia, 30. Cuenca, 31. Córdoba, 32. Cantábria, 33. Euskadi, 34. Extremadura, 35. Alhambra, 36. Burgos, 37. Diputación de Cadiz, 38. Málaga, 39. Salamanca, 40. Ciudad de Ronda, 41. Segovia, 42. Sevilla.
França	43. Bretagne, 44. Moselle, 45. Gard, 46. Loire Forez, 47. Franche-Comte, 48. Hautes-Alpes, 49. Ile de La Reunion, 50. Saint-Galmier, 51. La Manche, 52. Poitou-Charence, 53. Savoie-Mont-Blanc, 54. Aquitain, 55. Puysae-Fortere, 56. Foix-Varilhes, 57. Albi, 58. Bergerac, 59. Beziers-Mediterranee, 60. Calvados, 61. Pyrénées-Orientales, 62. Alsace, 63. Côte-D´Azur, 64. Côte D´Opale, 65. Périgord, 66. La Meuse, 67. Hendaye, 68. La Drome, 69. Lamballe, 70. La Charente Maritime, 71. Lorraine, 72. Champagne-Ardenne, 73. Sète, 74. Vias, 75. Pays de Saint Galmier, 76. Pilat, 77. Seine-Sant-Denis, 78. Aire Sur L´Adour, 79. Alpes-Haute-Provence.
Marrocos	80. Marrocos
México	81. Baja Califórnia, 82. del Sur e Sureste de Jalisco, 83. Puebla, 84. Guajajunato.
Peru	85. Lima, 86. Peru.
Portugal	87. Lisboa, 88. Universidade da Madeira, 89. Município de Melgaço, 90. dos Açores, 91. Município De Maia.
Suíça	92. Jura Trois Lac, 93. O-Tur, 94. Valaisan.

Fonte: Elaboração do Autor (2014).

Como o objetivo principal da análise naquele momento era de verificar se havia convergências entre os diferentes observatórios analisados enquanto concepção, finalidades, operações e participantes, foi decidido que ela abrangeria as páginas de apresentação dos observatórios e aquelas de disponibilização de informações, estudos e documentos. A partir disso cada um dos sites foi acessado novamente e as páginas definidas foram consultadas. Os dados foram então copiados para um arquivo do processador de texto *Word* visando facilitar a análise do *corpus*.

Depois que todos os textos definidos para a composição do corpus foram copiados para o arquivo foi iniciado, o procedimento de codificação conforme ele é proposto por Bardin (2000, p. 129). A codificação foi realizada com base no procedimento exploratório. Inicialmente foi executada a leitura do trecho relacionado a cada observatório e destacadas as palavras ou conjunto de palavras que compunham ideias, enunciados ou proposições portadoras de significações isoláveis; ou seja, procurou-se descobrir os núcleos de sentido, nas palavras de Bardin (2000).

Para cada trecho dos textos destacado foi atribuído um código, sendo que

cada observatório poderia ser associado a mais de um código. Nos casos em que não havia um texto de apresentação os observatórios receberam o código repositório, pois possuíam este perfil. Posteriormente, todos os códigos foram listados e compilados com o propósito de redução da quantidade de códigos originais. Nesse processo também se registraram os observatórios que continham cada um dos códigos, a fim de possibilitar a conferência com o trecho original codificado e garantir a condição de reavaliação para os casos de constituição de novos códigos decorrentes da evolução dos códigos iniciais.

Com todo *corpus* codificado e a lista de códigos produzida, foi iniciado o processo de contagem de ocorrências para cada código e para isso foi observada a sua frequência simples. Durante esta etapa 162 códigos originais foram identificados e posteriormente reagrupados em 26 novos códigos. Por fim os novos códigos foram associados à categorias relacionadas com o objetivo da pesquisa e o referencial teórico consultado. O Quadro 14 apresenta os dados relacionados desse processo.

No quadro é possível identificar as categorias, os códigos secundários, os códigos originais, os observatórios vinculados a cada código secundário e o total de ocorrências únicas para cada um dos códigos secundários criados.

Quadro 14 – Categorias Extraídas dos Sites

(continua)

CATEGORIAS	NOVOS CÓDIGOS	CÓDIGOS ORIGINAIS	OBSERVATÓRIOS	QTDE.
Definição (96 ocorrências)	Repositorio	de informações; de estudos; centro de documentação	4, 7, 9, 23, 37, 40, 42, 43, 46, 47, 49, 55, 56, 59, 60, 62, 64, 65, 66, 69, 70, 73, 74, 75, 76, 78, 94	27
	Espaço	interação; discussão; de compartilhamento de informações; virtual para centralização de informações e indicadores; para produção, compartilhamento e discussão; formulação e proposição de políticas; virtual de compartilhamento; centralizador de informação; de observação; de reflexão; de denúncia e debate; de articulação universidade-empresa; para	2, 7, 10, 12, 15, 16, 17, 19, 20, 25, 26, 32, 48, 50, 53, 71, 80, 81, 82, 83, 84, 90	22

(continuação)

		estatísticas e números chaves; articulador de informações; de concertação; virtual para difusão, interação e geração de conhecimentos; espaço de informações, estudo, pesquisa e monitoramento; espaço de análise técnico, intersectorial e interdisciplinar; de informações.		
	Pesquisa	área do órgão municipal; instituto; núcleo de estudos e pesquisas; apoio a pesquisa; iniciativa; ferramenta para; sistema integrado; ferramenta para gerir a informação científica sobre turismo; garantidor de metodologias e técnicas; apoio metodológico; instrumento de pesquisa científica; organismo de estudos; estudo do turismo; centro de estudos; atividade de pesquisa	5, 7, 13, 24, 27, 30, 39, 63, 79, 86, 87, 89, 90, 91	14
	Articulador	de informações; universidade-empresa.	15, 20, 21, 25, 32, 71, 82, 86, 89	9
	Promotor	catalisador; estímulo.	2, 16, 20, 71, 82, 89	6
	Ferramenta	monitoramento; de co- direção neutra; de previsão.	1, 8, 18, 79, 80	5
	Unidade especializada	assessor e assistência técnica; especialista e referência para a região; serviço; centro de referencia.	18, 21, 25, 63, 82	5
	Condição	para reduzir a incerteza.	1, 17, 18	3
	Órgão técnico oficial	responsável pela produção de informações; informação e apoio ao planejamento do destino; fonte de referencia.	18, 22, 85	3
	Sistema integrado	de informação, estudo, inovação e monitoramento; de dados	33, 38	2
Finalidade (119 ocorrências)	Monitoramento	ferramenta; finalidade; instrumento; monitorador; vigília; de mercado; em tempo real; da atividade turística; sistema integrado; da demanda; de indicadores; projeto para; sistema; monitorador.	3, 5, 7, 8, 10, 11, 13, 14, 15, 16, 19, 21, 24, 25, 27, 28, 29, 30, 32, 33, 35, 36, 37, 38, 41, 44, 45, 49, 50, 52, 54, 57, 61, 67, 71, 80, 83, 84, 85, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93	46

(continuação)

	Planejamento público e privado	instrumento de apoio; suporte; ferramenta de; apoio a tomada de decisões; orientador; opção de análise; apoio a gestão; otimizar ações, assessorar a promoção e estruturação da oferta turística; apoio a reflexão e decisão; guia para a tomada de decisão; facilitador da gestão pública e privada; avaliação e orientação.	5, 8, 11, 15, 17, 18, 20, 28, 29, 32, 39, 41, 49, 58, 71, 79, 80, 81, 83, 84, 85, 90, 93	23
	Conhecimento	produção e difusão; compartilhamento; mecanismos; disseminar; gestão inteligente; melhor conhecimento sobre o turismo; facilitador do conhecimento; ampliação e disseminação do conhecimento.	2, 11, 13, 14, 21, 29, 32, 33, 48, 49, 58, 72, 85, 92, 93	15
	Mensuração	avaliação do setor; quantificar a importância do setor; demanda; a atividade; importância econômica; políticas públicas.	19, 21, 25, 29, 45, 52, 77, 79, 85	9
	Políticas públicas	órgão independente de apoio; apoio as; instrumento de gestão; organismo assessor para definição das; orientador; discussão e apoio.	2, 7, 13, 16, 20, 24, 25, 72	8
	Apoio ao setor privado	a tomada de decisões empresariais; aos negócios; ao empresariado.	17, 24, 28, 30, 34	5
	Competitividad e	instrumento para; apoio; estímulo; apoio a inteligência econômica.	17, 24, 27, 33, 63	5
	Inovação	apoio; sistema integrado; estímulo; mecanismo inovador.	21, 27, 33, 71, 83	5
	Marketing e tendências	apoio ao; estudo da demanda, adequação ao mercado; dar uma percepção global sobre as tendencias.	38, 68, 77	3

(conclusão)				
Operações (47 ocorrências)	Informações	produtor; centro de; articulador; facilitador; local de acesso; disseminação; gerador consensual; estrutura sistemática de compilação, análise e tratamento da informação; gerador de; gestão estratégica; gestão inteligente; necessidade de; sistema integrado; distribuidor; disseminar; compilador; gestão da; difusão; fonte confiável; projeto para a produção, sistematização e difusão de informação relevante; integrador e disseminador; provedor de informações gerenciais.	6, 13, 14, 15, 17, 19, 25, 27, 29, 31, 32, 33, 49, 52, 63, 68, 71, 80, 81, 82, 83, 86, 92	26
	Indicadores e estatística	projeto para compilar e ordenar indicadores; produtor; desenvolvimento de indicadores; ferramenta de estatística; compilação estatística; acesso à; informe estatístico; compilação, tratamento e análise; sistema de estatísticas.	1, 5, 6, 7, 13, 18, 22, 25, 30, 31, 38, 41, 63, 86	14
	Dados	compartilhamento; procedimento de compilação, análise e difusão; sistema de; produção de dados; reunião de.	15, 17, 38, 41, 52	5
	Tecnologias da Informação	tempo real; plataforma para acesso	32, 81	2
Envolvidos (20 ocorrências)	Parceria entre Atores	projeto conjunto setor público-universidade; projeto conjunto; ação conjunta; ação conjunta município-empresa; associação	30, 31, 32, 36, 38, 41, 90	7
	Profissionais	apoio aos; instrumento para; profissionalização dos atores; orientação aos; orientação a formação dos.	51, 52, 53, 68, 71, 86, 90	7
	Universidade	iniciativa da universidade, ação universitária; atendimento da região.	2, 7, 13, 18, 25, 88	6

Fonte: Elaboração do Autor (2018).

Durante a análise do conteúdo dos sites dos observatórios realizada em 2014, foi possível constatar um predomínio de observatórios com ênfase territorial⁸⁵ em relação aos observatórios especializados em um assunto ou temática⁸⁶. Estes representaram 5,32% do total de observatórios avaliados. Um outro aspecto que se destacou naquele momento foi a grande quantidade de códigos originais atribuídos aos observatórios (162 códigos). Isso indicava a inexistência de uma nomenclatura padrão ou de definições comuns que tivessem servido de referência para a criação dos observatórios analisados.

Em muitos casos foi percebido o uso indiscriminado de conceitos com significados diferentes nas mesmas situações. Como exemplo disso podem ser citados os conceitos de dados, de informações, de indicadores e de estatística. Apesar de eles serem tematicamente próximos, eles possuem significados distintos. Com isso se mostrou evidente a falta de consenso sobre a sua compreensão pelos observatórios. Foi a partir da análise de conteúdo dos sites realizada em 2014 que categorias fundamentais da pesquisa começaram a ser estabelecidas. Naquele momento elas receberam as denominações Definição, Finalidade, Operações e Envolvidos. A seguir são comentados aspectos destacados em cada uma.

Em relação a categoria definição, não foi identificada uma concordância sobre o que seria um Observatório de Turismo, porém foi constatado um predomínio (27 ocorrências de um total de 96) da ideia de Observatório de Turismo associada ao código Repositório. Este código por sua vez, esteve associado a diferentes contextos, como repositório de estudos, de informações, de estatísticas, de documentos, de dados, de indicadores. Os Observatórios de Turismo da *Villa Carlos Paz* (Argentina), da Bahia (Brasil) e de *La Charent-Maritime* (França) são exemplos deste perfil de observatório. Nesses casos, o Observatório se constitui de um site onde são armazenadas e disponibilizadas informações pertinentes ao turismo de forma centralizada e acessível.

Em segundo lugar, com 22 ocorrências, apareceu o código Espaço, o qual era caracterizado como um ambiente de acesso à informações, de intercâmbios, de produção e disseminação de conhecimentos, de interação, de debate, de reflexão ou

⁸⁵ Nota do autor: Que realizam a observação de todas as práticas de turismo que ocorrem no território da sua área de abrangência.

⁸⁶ Nota do autor: Como por exemplo os observatórios de enoturismo, do turismo sexual, do turismo irresponsável e do turismo rural, identificados durante a análise.

de discussão. Exemplos desse tipo de ocorrência são constatados nas seguintes apresentações de observatórios:

Busca, também, ser um espaço público de discussão e troca de informações aberto à comunidade em geral. (OBSERVATÓRIO DO TURISMO SEXUAL, 2014).

O Observatório do Turismo de Goiás, desenvolvido pela Faculdade de Tecnologia SENAC Goiás em parceria com a Goiás Turismo, é um espaço virtual direcionado a gestores, profissionais e acadêmicos do setor turístico e tem como o objetivo reunir e disseminar dados, estudos e informações relevantes sobre o turismo no Estado de Goiás. (OBSERVATÓRIO DO TURISMO DE GOIÁS, 2014).

Propiciar espaços de reflexão, com o objetivo de alcançar uma sociedade mais justa, equitativa e regida pelo princípio de igualdade de oportunidades. (OBSERVATÓRIO DE TURISMO DEL CARIBE – UNIVERSIDAD DE COSTA RICA, 2014, tradução nossa).

Outra ideia que apareceu com frequência nas apresentações dos observatórios em seus sites está associada ao código pesquisa, com 14 ocorrências. Este termo foi utilizado isoladamente ou em diferentes contextos como área de pesquisa, núcleo de pesquisa, iniciativa de pesquisa. Os exemplos a seguir ilustram algumas das situações analisadas.

O Observatório de Turismo é uma área da Direção de Turismo responsável pela pesquisa e análise das principais variáveis do setor turístico local. (OBSERVATORIO TURISTICO DE LA CIUDADE DE CÓRDOBA - ARGENTINA, 2014, tradução nossa).

O Observatório do Turismo do Estado do Rio de Janeiro é um núcleo de estudos e pesquisas criado no início de 2010 e estruturado através do projeto “Monitorando o Desenvolvimento Econômico Sustentável do Turismo no Estado do Rio de Janeiro”. (OBSERVATÓRIO DO TURISMO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, 2014).

O Observatório do Turismo Rural é uma iniciativa de pesquisa conjunta desenvolvida por EscapadaRural.com, EUHT CETT-UB e Netquest que gera conhecimento e fornece informação de valor sobre o setor de turismo rural na Espanha, tanto no âmbito da oferta (“proprietários”) quanto da demanda (“viajantes”). (OBSERVATORIO DEL TURISMO RURAL, 2014, tradução nossa).

Além dos códigos repositório, espaço e pesquisa já comentados, outros códigos foram identificados nas apresentações dos Observatórios de Turismo. Entre eles estiveram: Articulador (9 ocorrências); Promotor (6); Ferramenta (5), Unidade Especializada (5), Condição (3), Órgão Técnico Oficial (3) e Sistema Integrado (2).

Em se tratando da categoria Finalidade, ela foi a que teve a maior quantidade de ocorrências, com 119 no total. Destas 46 citaram que a finalidade do Observatório de Turismo estava relacionada ao Monitoramento (do turismo, do turista, do mercado, da oferta turística, das tendências, do comportamento do setor). Alguns exemplos de observatórios que expressaram este tipo de finalidade:

Monitorar e avaliar o comportamento da atividade turística (OBSERVATORIO DEL TURISMO DEL BIOBIO, 2014, tradução nossa).

O Observatorio de Turismo de Euskadi é concebido e organizado para executar o acompanhamento da atividade turística em EUSKADI e potencializar a gestão inteligente da informação e o conhecimento com a finalidade de fazer de Euskadi um destino inteligente, articulado e que seja uma referência mundial (OBSERVATORIO TURÍSTICO DE EUSKADI, 2014, tradução nossa).

O Observatório atua em estreita colaboração com as instâncias estatísticas públicas e profissionais especializadas na coleta e tratamento de dados turísticos. As análises constantes do turismo local, nacional e internacional contribuem para um conhecimento detalhado e focado nos diferentes mercados (OBSERVATOIRE DU TURISME DE DE LA REUNIÓN, 2014, tradução nossa).

Outras ocorrências significativas em relação a categoria Finalidades foram Planejamento Público e Privado (23 ocorrências) e Conhecimento (15). Entre os aspectos mencionados relacionados ao código Planejamento Público e Privado estiveram instrumento de apoio, suporte, ferramenta de planejamento, orientador do planejamento, apoio a reflexão e decisão, guia para tomada decisão. Como exemplos têm-se:

Ferramenta de observação, coleta, tratamento, análise, geração e monitoramento de dados e informações. Instrumento de suporte para o planejamento, a gestão e o monitoramento do fenômeno turístico destinado a subsidiar as decisões empresariais de investimentos e a construção de políticas públicas do destino Brasília (OBSERVATÓRIO DE TURISMO DO DISTRITO FEDERAL, 2014).

Proporcionar informação clara, oportuna e de qualidade do destino turístico Região do Maule para contribuir para uma tomada de decisão tática e de gestão eficiente por parte de empresários e órgãos públicos (CIDETUR – OBSERVATÓRIO DEL TURISMO DEL MAULE – UTALCA, 2014, tradução nossa).

Sobre o código Conhecimento foram mencionados termos como produção e difusão do conhecimento, ampliação do conhecimento, mecanismos de conhecimento, facilitador do conhecimento. Exemplos dessas menções são:

O Observatório de Turismo Sustentável é um órgão de interação Universidade-Empresa-Governo-Comunidade que busca a produção, sistematização, análise e distribuição de conhecimento científico, tecnológico e setorial com desenvolvimento econômico, social e cultural por meio da implementação de mecanismos de sustentabilidade nas ações turísticas regionais e nacionais (OBSERVATÓRIO TURÍSTICO SOSTENIBLE DE COLÔMBIA, 2014, tradução nossa).

O principal objetivo do O-TUR é ampliar e disseminar conhecimento do setor de turismo do Cantão por meio de uma observação sistemática e da análise da demanda turística e da oferta dos destinos no Ticino com aplicação de métodos qualitativos e quantitativos (O-TUR – UNIVERSITÀ DELLA SVIEZZERA ITALIANA, 2014, tradução nossa).

Ainda na categoria Finalidade, outras ocorrências estiveram associadas à termos como Mensuração (9); Políticas Públicas (8), Apoio ao Setor Privado (5), Competividade (5), Inovação (5) e Marketing e Tendências (5). Nesta categoria se identifica como finalidade principal de um Observatório de Turismo o monitoramento do setor visando que ele contribua para o planejamento do turismo, um maior conhecimento sobre a atividade turística, a competitividade e a inovação.

No que tange a categoria Operações, esta abarcou aspectos presentes nos sites dos Observatórios de Turismo e que dissessem respeito a forma como eles operam. Foram identificados principalmente aspectos relacionados aos recursos com os quais lidam. Nessa categoria quatro códigos se mostraram mais evidentes: Informações (26 ocorrências), Indicadores e Estatística (14), Dados (5) e Tecnologias da Informação e das Comunicações (2). Eles dizem respeito tanto a entradas do observatório (Dados) quanto saídas (Informações e Indicadores), bem como contemplam recursos tecnológicos empregados (Tecnologias da Informação e Comunicações). A seguir estão alguns exemplos identificados nessa categoria:

Com o Balanço anual são obtidos os resultados do setor, analisando o comportamento dos indicadores turísticos mais relevantes e se conhecendo a evolução conjuntural e a variação interanual (OBSERVATORIO DEL TURISMO DE MÁLAGA, 2014, tradução nossa).

Constrói sistemas de informação técnica que permitem a geração, a homologação e a padronização de indicadores em matéria de turismo, além de facilitar seu uso e consulta (OBSERVATÓRIO DEL TURISMO DE GUANAJUATO, 2014, tradução nossa).

Por intermédio das vantagens que oferecem as TIC hoje em dia como elas são, a consulta da informação em tempo real, a atualização multiponto ou a capacidade de formação contínua *On line*, os departamentos da Escola tratarão de fornecer soluções e estratégias inovadoras no campo do turismo, com capacidade de implementação direta (OBSERVATÓRIO DEL TURISMO DE CANTÁBRIA, 2014, tradução nossa).

Na categoria operações se destaca principalmente a ideia de que os observatórios de turismo reúnem, produzem, integram, coletam e divulgam dados e informações por meio da proposição de metodologias que permitem padronizações, comparabilidade e confiabilidade estatística com o uso de tecnologias de informação e comunicação.

Por fim, a categoria Envolvidos reuniu os códigos associados aos atores participantes dos observatórios ou a relação entre eles. Entre os códigos mais evidentes estiveram os códigos Parcerias (7 ocorrências), Profissionais (7) e Universidades (6). Exemplos de situações associadas a esta categoria:

O Observatório do Turismo ajuda os profissionais e executores de projetos na orientação de suas decisões (OBSERVATOIRE DU TOURISME DE LA MANCHE, 2014, tradução nossa).

O Observatório do Turismo da Universidade da Madeira é uma iniciativa da Universidade da Madeira. Tem como interesse monitorizar a atividade turística na Região Autónoma da Madeira, abordar de várias formas os números relativos a essa atividade e procurar informação subjacente relevante. Sabendo da importância que este setor tem para a região, a UMa pretende, desta forma, servir os interesses da região, recorrendo exclusivamente aos recursos já existentes na instituição, maximizando assim a produtividade desta instituição de serviço público (OBSERVATÓRIO DO TURISMO DA UNIVERSIDADE DA MADEIRA, 2014).

A categoria Envolvidos sinalizou que os Observatórios de Turismo estão bastante vinculados ao desenvolvimento de parcerias envolvendo o setor público, a iniciativa privada, universidades e terceiro setor com o propósito de dar suporte a profissionais das áreas de gestão de destinos e de gestão de negócios turísticos.

Nessa categoria os observatórios fazem menção a uma atuação compartilhada entre os atores envolvidos, mas na maioria das vezes não comunicam claramente em seus sites quem são os participantes envolvidos. Além disso, se registra o fato de que muitos Observatórios de Turismo contam com a participação de universidades em diferentes modalidades e níveis, sendo que em alguns casos eles são iniciativa da própria universidade como por exemplo, nos casos da Universidade da Costa Rica e da Universidade da Madeira, em Portugal.

A realização deste procedimento de análise de conteúdo foi fundamental para o estabelecimento das categorias de análise iniciais e para a criação do cadastro de observatórios. Em janeiro de 2016 os procedimentos de busca foram repetidos e com isso novos observatórios foram localizados e incluídos no cadastro. Os sites desses observatórios foram analisados para se verificar a necessidade de inclusão de novos

códigos ou categorias, sendo concluído que isto não era necessário. A partir disso os dados fornecidos pela análise de conteúdo foram utilizados para o planejamento da coleta de dados com observatórios de turismo e especialistas europeus, etapa cujos resultados são apresentados a seguir.

4.2.2 Resultado das entrevistas e da aplicação de questionários

Conforme já foi mencionado na descrição do método, outros dois procedimentos de coleta de dados qualitativos foram executados além da análise de conteúdo dos sites dos observatórios de turismo: a realização de entrevistas e a aplicação de questionários por e-mail. Estes procedimentos tiveram por objetivo reunir informações detalhadas e aprofundadas sobre os diferentes contextos de concepção, criação, implantação, organização, operação e financiamento dos observatórios.

Com esse intuito, observatórios de turismo com foco de observação territorial e atuação em escalas subnacionais político-administrativas e sem correspondência administrativa foram selecionados. A seleção dos observatórios considerou critérios como a diversidade de escalas territoriais subnacionais (administrativas e sem correspondência administrativa), a antiguidade em relação a outros observatórios do país, a citação na literatura sempre que possível e a diversidade de características de destinos, além da logística de acesso à eles.

A partir da seleção dos observatórios foram iniciadas as tratativas com seus coordenadores para viabilizar a realização das entrevistas presencialmente. Nos casos em que isso não foi possível, a coleta de dados ocorreu via entrevista por telefone ou aplicação de questionário por e-mail. Desta maneira, um total de 16 observatórios de Turismo da Espanha, da França, da Itália, de Portugal e da Suíça participaram da pesquisa. O Quadro 15 apresenta a relação deles por país, seus anos de fundação e suas escalas de atuação.

Quadro 15 – Observatórios de Turismo Participantes da Coleta de Dados Qualitativa

PAÍS (Quantidade)	OBSERVATÓRIO	ANO	ESCALA
Espanha (3)	Extremadura	2013	Subnacional 1º Nível
	Costa do Sol	1992	Subnacional 2º Nível
	Málaga	2008	Subnacional 3º Nível
França (5)	Bourgogne-Franche-Comté	1990	Subnacional 1º Nível
	Ardèche	2003	Subnacional 2º Nível
	Herault	1994	Subnacional 2º Nível
	Cote D´Azur	1984	Subnacional 2º Nível
	Savoie Mont Blanc	1992 ⁸⁷	Sem correspondência administrativa
Itália (1)	Firenze ⁸⁸	2011	Subnacional 3º Nível
Portugal (4)	Alentejo	2010	Subnacional 1º Nível
	Lisboa	1999	Subnacional 2º Nível
	Melgaço	2011	Subnacional 3º Nível
	Serra da Estrela	2012	Sem Correspondência administrativa
Suíça (3)	Svizzera Italiana	2011	Subnacional 1º Nível
	Valais	2012	Subnacional 1º Nível
	Jura & 3 Lacs	2012	Sem correspondência administrativa

Fonte: Elaboração do autor (2018).

Além dos profissionais dos observatórios foram entrevistados também especialistas de Instituições de Ensino Superior para esclarecimento de dúvidas sobre o processo de implantação e operação dos observatórios em seus países, quando necessário. Entre os critérios considerados para a seleção dos especialistas estiveram a atuação deles com pesquisa em áreas afins ao estudo como o turismo, a gestão do conhecimento, a inteligência territorial, a observação territorial e os observatórios. Também se deu preferência a realização de entrevistas com especialistas vinculados a instituições situadas em locais próximos da sede dos observatórios que seriam pesquisados. A partir destes critérios foram realizadas entrevistas com os especialistas citados no Quadro 16.

87 Neste caso como Observatoire du Tourisme de Haute-Savoie. Em 2006 ele foi ampliado para atender também o Departamento de Savoie, de modo a integrar todos os dados do destino turístico Savoie Mont Blanc (DUVERNEY, 2006).

88 Neste caso se trata de um Observatório de Turismo de Destino (OTD), conforme proposto pela Rede NECSTOUR.

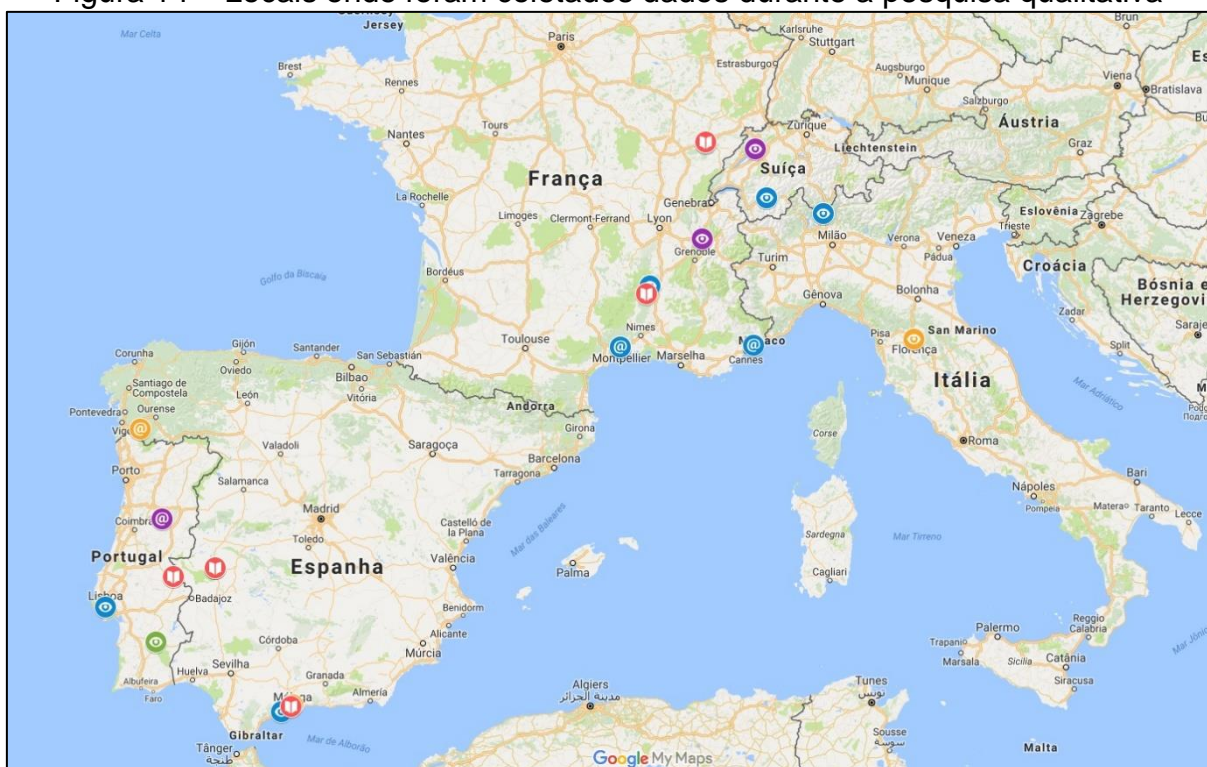
Quadro 16 – Especialistas Entrevistados

PAÍS	ESPECIALISTA	INSTITUIÇÃO	ÁREA
Espanha	GIL, Ana Maria Luque	Universidad de Málaga	Geografia e Turismo
	GASCÓN, José Luis Gurría	Universidad de Extremadura	Geografia
	RIVERO, Marcelino Sánchez		Economia
	MARTIN, José Manuel Sánchez		Turismo
França	MOINE, Alexandre	Université Franche-Comté	Observação Territorial
Portugal	MILHEIROS, Eva	Instituto Politécnico de Portalegre	Turismo

Fonte: Elaboração do autor (2018).

A localização dos Observatórios e das Instituições de Ensino Superior as quais estão vinculados os especialistas entrevistados é mostrada na Figura 14.

Figura 14 – Locais onde foram coletados dados durante a pesquisa qualitativa



Fonte: Elaborado pelo autor com base em Maps (2018).

Tendo em vista a natureza qualitativa desta etapa do estudo e as especificidades nacionais, os resultados são apresentados por país para facilitar o seu entendimento. A sequência de apresentação dos resultados também reflete a ordem cronológica em que os dados foram coletados por cada país.

4.2.2.1 Espanha

A identificação de Observatórios de Turismo desenvolvida preliminarmente possibilitou contatar evidências de um total de 42 Observatórios de Turismo Territoriais na Espanha, distribuídos conforme consta no Quadro 17.

Quadro 17 – Observatórios de Turismo Espanhóis

	ESCALA				TOTAL
	ADMINISTRATIVA			SEM CORRÊSPONDÊNCIA ADMINISTRATIVA	
	1º Nível	2º Nível	3º Nível		
ATIVOS	4	6	7	1	18
INATIVOS	3	12	9	0	24
TOTAL	7	18	16	1	42

Fonte: Elaboração do autor (2018).

Destes observatórios, a imensa maioria⁸⁹ se encontra vinculada a diferentes escalas territoriais administrativas do país⁹⁰. Nesses casos, os observatórios funcionam inseridos na estrutura da gestão pública por meio de órgãos de administração direta ou indireta (autarquias, fundações, etc) ou ainda são financiados pelo setor público e operacionalizados por universidades mediante contrato de prestação de serviços de pesquisa.

Considerando as características administrativas do país e os critérios estabelecidos para a seleção dos observatórios que seriam incluídos na pesquisa, foram realizadas entrevistas com os Observatórios de Turismo da Extremadura (Subnacional 1º Nível, equivalente a NUT 2 na Comunidade Européia), da Costa do Sol – Província de Málaga (Subnacional 2º Nível, equivalente a NUT 3) e da Ciudad de Málaga (Subnacional 3º Nível, equivalente a NUT 4). Os dados coletados são apresentados a seguir por ordem de escala territorial da maior para a menor.

89 Apenas o *Observatório Turístico do Patronato de Alhambra* não está associado a organização administrativa territorial do país, sendo vinculado a um sítio tombado. Por conta das características particulares desta condição, ele foi desconsiderado da pesquisa. Isso se deve ao fato de que a gestão de um sítio tombado implica um processo de gestão centralizado e normatizado, fato que distoa dos demais observatórios aqui pesquisados sobre os quais se buscou conhecer como eles participam da gestão dos destinos em processos de desenvolvimento relacionados à produção de conhecimento e a criação de inteligências territoriais associadas ao Turismo, em uma perspectiva de desenvolvimento comunitário e social.

90 Comunidade Autônoma, Províncias e Municípios.

No caso do Observatório de Turismo da Extremadura (Escala Subnacional de 1º Nível) sua criação ocorreu em 2013, porém ele estava com as atividades suspensas no momento da pesquisa⁹¹. Por este motivo os dados foram coletados com pesquisadores da Universidad da Extremadura que atuaram junto ao observatório⁹². Isto se deve ao fato de que a operacionalização dele é realizada pela universidade por meio de um contrato celebrado com a Comunidade Autônoma da Extremadura. A inclusão deste observatório no estudo somente ocorreu depois que esta particularidade foi identificada e que se confirmou a retomada das atividades em 2017.

A entrevista com os pesquisadores aconteceu em Cáceres em 28 de abril de 2017, momento no qual foi possível identificar algumas questões referentes ao observatório. Em relação aos seus antecedentes foi destacada a implantação de um site que centralizava dados sobre o setor turismo durante o período 2000-2003. Este site havia sido concebido com base nas experiências dos sistemas de indicadores turísticos das Astúrias (SITA) e da Andaluzia (SAETA). Outro aspecto referido foi a execução de diversos projetos de desenvolvimento rural associado ao programa LEADER naquela comunidade autônoma em anos anteriores, o que fomentou muitos grupos de ação local que posteriormente manifestaram a necessidade de possuírem dados qualificados sobre a sua realidade turística.

O observatório foi institucionalizado em 2013 por meio de uma parceria entre o governo da Extremadura e a Universidade. Ele operou até meados de 2016 quando suspendeu suas atividades por conta de atrasos decorrentes da troca de governo da Comunidade Autônoma. Em 2017 o Observatório retomou suas atividades no segundo semestre. Em relação ao papel desempenhado por ele os pesquisadores o descreveram como um fornecedor de dados estatísticos para o turismo.

O funcionamento do observatório está baseado na análise de dados fornecidos pelo Instituto Nacional de Estatística (INE) e pelos centros de atendimento ao turista implantados nos municípios. Já em relação aos estudos produzidos, eles são compostos principalmente de análises da oferta e da demanda turística e de estudos setoriais. Por fim, cabe destacar que os pesquisadores definiram o observatório a partir das seguintes ideias: desagregação (de dados), gasto (do turista),

91 A troca de governo implicou no atraso da nomeação de um novo servidor público responsável pelo observatório, bem como na demora na liberação de recursos para renovação do contrato com a universidade, paralisando as atividades do observatório entre meados de 2016 e o segundo semestre de 2017. Atualmente o observatório se encontra em atividade.

92 Citados no Quadro 16.

segmentação, demanda e mobilidade.

Em nível de escala provincial, aqui considerada como Subnacional de 2º Nível, optou-se por entrevistar profissionais da Unidade de Análise e Inteligência Turística da Autarquia Turismo y Planificación Costa del Sol, mantida pela Província de Málaga. Esta unidade é responsável pela observação do turismo na província e foi selecionada por estar envolvida com a criação do primeiro observatório de turismo da Espanha, no ano de 1992. Naquela ocasião, o observatorio turistico foi criado como um estudo anual da demanda e da oferta turística da província. Ele é ainda editado, mas passou a ser apenas uma parte do que viria a ser denominado por esta unidade como o Sistema de Inteligência Turística do Destino Costa del Sol.

A coleta de dados foi realizada em 26 de abril de 2017, momento no qual foram entrevistados conjuntamente o coordenador da unidade, o senhor Rafael Fuentes, Doutor em Economia e professor da Universidade de Málaga, e Concepción Martín, assessora da Unidade. Durante a entrevista foi possível obter diversos dados sobre a criação da unidade por meio do senhor Rafael Fuentes, assim como sobre o processo evolutivo de outros observatórios espanhóis.

O primeiro aspecto a ser destacado se refere a compreensão do termo observatório por estes profissionais. Para eles, o observatório se constitui apenas de um estudo de demanda e oferta turística que integra o Sistema de Inteligência Turística do Destino. Este sistema é composto por dez linhas de trabalho voltadas para o conhecimento e a inteligência turística: Análises de Mercados e Segmentos; Análises Prospectivas; Jornadas e Conferências; Ações de Avaliação de Promoção; Rede de Agentes de Viagens em Mercados de Origem; Informes de Conjuntura; Projetos de Cooperação; Análise da Competitividade de Preços *On Line*; Impactos Econômicos e Mercado de Trabalho e Análise da Estrutura Turística, da qual um dos componentes é o Observatório de Turismo da Costa del Sol. Desta maneira, o que em outros locais seria considerado um observatório de turismo, na província de Málaga corresponderia a Unidade de Análise e Inteligência Turística.

Em relação a percepção de fases que caracterizariam a trajetória da unidade de inteligência, o senhor Fuentes destacou que no período entre 1993 e 1999, os trabalhos consistiram da produção do observatório de turismo, que a cada ano se tornava mais especializado. Já do período 1999-2005, ele destacou a ênfase em questões de segmentação e de mercados. De 2005 a 2012 as ações se voltaram para a realização de estudos de marketing, de informes conjunturais trimestrais e de

estudos sobre a qualidade dos serviços. De 2012 a 2017, o foco esteve na operacionalização do Sistema de Inteligência Turística. Para o período de 2018 em diante o entrevistado informou que o conceito de *Smart Destination*⁹³ seria enfatizado.

Sobre isso inclusive forneceu ao pesquisador uma cópia de sua apresentação realizada na 1ª Conferência Mundial sobre *Smart Destinations*, promovida pela UNWTO, em Murcia, Espanha, em fevereiro de 2017.

No que diz respeito a definição da unidade de inteligência pelos entrevistados, eles a caracterizaram com as seguintes ideias: conhecimento, competitividade, eficiência decisória, governança e emprego. Além de apresentar ela, o senhor Fuentes também forneceu dados sobre processo de observação do turismo na Espanha. Sobre isso ele comentou que outras províncias da Andaluzia tiveram observatórios implantados durante os anos 2000, mas que com a crise econômica de 2008, muitos deles ficaram sem orçamento e deixaram de operar. Um outro aspecto relevante mencionado foi a existência de uma tentativa de criação de uma associação de observatórios de turismo da Andaluzia entre os anos 2006 e 2007. Segundo o senhor Fuentes a rede não funcionou por causa da falta de uniformidade das metodologias empregadas e pela resistência dos observatórios em abrirem mão de suas metodologias de coleta de dados em prol da criação de um padrão para a rede.

A entrevista com um observatório de turismo espanhol de escala Subnacional de 3º Nível foi realizada com o Observatório de Turismo do Ayuntamiento de Málaga. A escolha deste observatório considerou, além das questões logísticas, a possibilidade de verificar como é a relação entre observatórios de diferentes escalas, mas com atuação sobre um território comum. A entrevista foi realizada no dia 24 de abril de 2017 com o senhor Salvador Aguillar Sepúlveda, psicólogo responsável pelo Departamento de Marketing e coordenador do observatório.

De acordo com ele, o observatório foi criado em 2005 para combater a falta de dados confiáveis sobre o setor na cidade, os quais até aquele momento eram provenientes de estudos pontuais e não possuíam uma série histórica. Para isso, foi a Universidade de Málaga foi contratada para a realização das primeiras pesquisas. Estas foram realizadas inicialmente por pesquisadores das áreas de sociologia e depois por acadêmicos de economia e marketing. Durante este período foram

⁹³ Destino Turístico Inteligente, caracterizado principalmente pelo uso de tecnologias para captação de dados via *Big Data e Internet das Coisas*.

desenvolvidas metodologias para coleta e análise dos dados.

A partir de 2009, em função das restrições orçamentárias decorrentes da crise, os estudos foram internalizados pela prefeitura que passou a executá-las com seus profissionais e com o apoio de empresas terceirizadas. Em relação aos dados coletados, o entrevistado destacou a coleta de informações junto aos museus, visando identificar o nível de uso por visitantes e moradores locais. Enquanto foco de estudos, ressaltou a avaliação do nível de satisfação do visitante, das taxas de repetição de visitas e de recomendações do destino e o impacto econômico do setor. Ao ser solicitado para que caracterizasse o observatório com cinco ideias, citou as seguintes: funcional, estratégico, em crescimento, identificador de pontos fracos e fortes e futuro.

Quando questionado sobre qual era o papel do observatório no curto e longo prazos em relação a gestão do destino Málaga Ciudad, o senhor Sepúlveda disse que no curto prazo seria o monitoramento do desempenho da competitividade, mas que no longo prazo ele deveria monitorar também a distribuição espacial da atividade turística. Por fim, quando questionado sobre a cooperação com outros observatórios, o entrevistado informou haver pouca comunicação entre os observatórios. De acordo com ele os contatos entre os observatórios ocorrem somente quando surge alguma questão mais importante ou quando alguma anomalia nos resultados é detectada.

Em relação aos especialistas acadêmicos foi realizada uma entrevista com a pesquisadora da Universidade de Málaga Dra. Ana Maria Luque Gil, que atua nas áreas de Geografia e Turismo e possui publicações na área de Inteligência Territorial e Turismo. Esta entrevista⁹⁴ teve por objetivo esclarecer algumas dúvidas sobre a divisão de competências entre os níveis administrativos governamentais espanhóis, assim como sobre a atuação dos observatórios de turismo daquele país. Sobre isso, a Dra. Gil explicou que a maior parte dos observatórios de turismo espanhóis estavam vinculados ao setor público e se constituíam de sites com dados estatísticos em formato de repositórios de dados. Ela também explicou que estes observatórios praticamente não faziam a articulação de atores, situação associada principalmente ao capital social mais baixo do sul da Espanha. Um outro aspecto importante desta entrevista foram os paralelos estabelecidos pela pesquisadora sobre o sentido dos observatórios na Espanha e na França, mais particularmente na antiga *região de Franche-Comté* em que a pesquisadora desenvolveu atividades de pesquisa.

⁹⁴ Realizada na sala da pesquisadora na Universidade de Málaga, em 25 de Abril de 2017.

A partir das entrevistas realizadas e da verificação dos dados obtidos junto aos sites oficiais e documentos entregues pelos observatórios foi possível delinear algumas características dos Observatórios de Turismo da Espanha. São elas:

- a) não foram identificados nenhuma política ou incentivo governamental que tenha motivado especificamente a criação de observatórios. Na maioria dos casos, os observatórios foram criados por causa da inexistência de dados confiáveis e atualizados sobre o setor que fossem compatíveis com as necessidades do planejamento turístico dos destinos e dos atores do turismo local;
- b) o setor público espanhol desempenha um papel forte em relação aos observatórios por meio de três tipos de atuação: operacionalização via administração direta (com seus órgãos responsáveis pelo turismo); operacionalização de forma indireta (via autarquias e empresas públicas); financiamento de observatórios junto a universidades, tendo por exemplos os Observatórios de Turismo da Extremadura, das Astúrias, da Costa Dourada, de Santander, de Deusto, de Santiago de Compostela e de Lugo;
- c) a observação realizada é orientada quase que exclusivamente para aspectos mercadológicos/promocionais e de mensuração de impactos econômicos e de geração de empregos;
- d) o observatório é constituído na maioria dos casos como uma área responsável por dados estatísticos e que atua como um simples repositório de dados de interesse;
- e) entre as fontes de dados, o Instituto Nacional de Estatísticas (INE) se destaca como fonte principal da maioria dos observatórios. Em muitos casos, a atuação dos Observatórios consiste da análise dos dados do INE e da sua reformatação para propiciar uma melhor compreensão aos usuários dos observatórios. Existem, porém, observatórios que complementam os estudos do INE com as suas próprias pesquisas (monitoramento do fluxo de visitantes em atrativos turísticos, por exemplo);
- f) existe pouca comunicação e articulação entre os Observatórios de Turismo, seja em nível interescalar, seja em um mesmo nível de escala;
- g) há uma falta de comunicação e articulação entre os Observatórios de Turismo espanhóis e os observatórios voltados a outros setores, temas ou instrumentos de observação territorial.

Estas são algumas das principais características identificadas em relação aos observatórios espanhóis. Em função do papel central exercido pelo setor público na observação do turismo na Espanha, se constata uma forte dependência dos observatórios em relação as condições propiciadas pelo governo. Exemplos disso são as descontinuidades decorrentes da troca de gestores políticos e a redução/encerramento de atividades por conta das limitações em orçamentos públicos ou de mudanças nas diretrizes políticas.

Apesar desse contexto com uma tendência a descontinuidade por conta da influência política são identificados casos que se destacam pela continuidade e o desenvolvimento permanente da observação em turismo, como se evidencia no caso da unidade de Análise e Inteligência Turística da Costa do Sol que desde 1992 mantém uma trajetória de atuação ininterrupta e de qualificação contínua. Essa perenidade merece ser melhor analisada, mas possivelmente um dos fatores que contribui para isso é a sua vinculação indireta ao setor público (o que propicia mais uma imagem de serviço técnico especializado do que órgão de gestão política). Além disso, deve ser registrada também sua retenção de recursos humanos⁹⁵ que propicia a manutenção da memória organizacional em nível de gestão e operação.

4.2.2.2 Portugal

Em Portugal, foram localizados sete observatórios de turismo territoriais de escala subnacional ativos e um observatório em fase de projeto para implantação⁹⁶. O Quadro 18 apresenta a distribuição deles por escala de vinculação.

Quadro 18 – Observatórios de Turismo Portugueses

	ESCALA				TOTAL
	ADMINISTRATIVA			SEM CORRÊSPONDÊNCIA ADMINISTRATIVA	
	1º Nível	2º Nível	3º Nível		
ATIVOS	3	1	2	1	7

Fonte: Elaboração do autor (2018).

⁹⁵ Nesta unidade atuam 2 profissionais em tempo integral e um terceiro de forma parcial. Em relação aos colaboradores com dedicação integral, o primeiro foi o responsável pela criação, em 1992, do Observatório de Turismo. Já a segunda colaboradora integral possui 15 anos de atuação na unidade.

⁹⁶ Observatório de Turismo do Algarve.

No que diz respeito aos observatórios de turismo portugueses, foi constatada uma vinculação principal às escalas político-administrativas nacionais, porém sem um modelo padrão de observatório. Em razão disso são encontrados no país observatórios criados pelo setor público, por associações privadas sem fins lucrativos, por universidades e por meio de parcerias governo-empresa-universidade.

Neste país foram realizadas entrevistas com os Observatórios de Turismo do Alentejo (Subnacional 1º Nível) e do Observatório do Turismo de Lisboa (Subnacional 2º Nível); além de coletados dados por meio de e-mail com o Observatório do Turismo de Melgaço (Subnacional 3º Nível) e o Observatório de Turismo da Serra da Estrela (Destino sem correspondência administrativa-territorial).

O Observatório de Turismo do Alentejo foi criado em maio de 2010 e operou até outubro de 2013 quando encerrou o projeto que financiou suas atividades com origem em fundos comunitários europeus. Ele retomou suas atividades sob uma nova configuração em maio de 2017 visando sua integração à Rede de Observatórios da Organização Mundial do Turismo.

A inclusão do Observatório do Turismo do Alentejo na pesquisa ocorreu por conta das particularidades do seu modelo de organização, o qual foi certamente um dos mais complexos implantado em Portugal até o momento. Isso se deve ao fato de que sua constituição envolveu uma ampla rede de cooperação com participação de organizações públicas (Escritório de Turismo do Alentejo), associações empresariais de diferentes municípios e instituições de ensino superior (Institutos Politécnicos de Portalegre e Beja, Universidade de Évora).

Todas as atividades do observatório foram desenvolvidas de forma consorciada, sendo cada um dos parceiros responsável por determinados projetos e atividades. Mesmo tendo operado por um curto espaço de tempo, o Observatório do Turismo do Alentejo conseguiu desenvolver diversos produtos diversos, se destacando aqui a realização de um estudo piloto visando a execução de uma Conta Satélite do Turismo de nível regional⁹⁷.

Para compreender melhor como o Observatório de Turismo do Alentejo funcionou, foi realizada uma entrevista com a senhora Ana Seixas Palma que atuou

⁹⁷ Publicado com o título “Quadro Metodológico para a Elaboração da Conta Satélite do Turismo para a Região do Alentejo” (RVJ EDITORES, 2012).

na coordenação do observatório desde o seu início. Durante a entrevista, realizada na sede do Turismo do Alentejo, em 3 de maio de 2017, foi verificado que um dos motivos para a criação do observatório foi a ausência de dados sobre o setor, especialmente em segmentos importantes para o turismo do Alentejo, como o turismo rural.

A entrevistada explicou também que os recursos para desenvolvimento das atividades foram provenientes do Fundo de Desenvolvimento Regional da União Europeia (FEDER) e que o modelo de observatório foi concebido com o apoio de consultores externos provenientes da Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril (ESHTE). A implantação do observatório foi estabelecida sobre a atuação de uma ampla rede de cooperação que envolviam os atores regionais públicos, académicos e de representação empresarial. Além disso, o observatório teve também o acompanhamento de especialistas provenientes de várias instituições do país que constituíram uma espécie de conselho consultivo do observatório.

Ao comentar sobre o processo de concepção do observatório, a entrevistada destacou uma missão realizada com os atores regionais na região da Toscana na Itália. De acordo com ela, naquele momento foi possível conhecer os Observatórios de Turismo de Destinos que estavam sendo implantados como projeto experimental da rede NECSTOUR, bem como se constatou uma ênfase na promoção territorial integrada e não somente turística. Outro fator mencionado pela entrevistada que influenciou na forma de organização e operação do observatório foi a participação em eventos relacionados ao tema, a partir dos quais algumas ideias foram sendo identificadas e adaptadas para incorporação ao observatório.

Em relação as mudanças previstas para a sua retomada em 2017⁹⁸, a Sra. Palma informou que nesta nova configuração o observatório contaria com uma equipe fixa, tendo pessoas dedicadas exclusivamente para as suas atividades. Desta maneira, a expectativa era superar algumas dificuldades ocorridas durante a operação entre 2010 e 2013. Outra mudança prevista era a alteração do foco de observação, pois agora alguns dos dados que anteriormente não estavam disponíveis e haviam motivado a criação do observatório já eram disponibilizados pelo Instituto Nacional de Estatísticas (INE). Com isso, o observatório continuaria evoluindo em direção a

⁹⁸ Nesta retomada ocorrida no início de Junho de 2017 o observatório foi constituído por meio de uma cooperação entre a Turismo de Portugal, a Entidade Regional de Turismo do Alentejo e Ribatejo, a Universidade de Évora, o Instituto Politécnico de Portalegre e o Instituto Politécnico de Santarém. Com isso sua nomenclatura também mudou para Observatório de Turismo Sustentável do Alentejo, com ele passando a integrar a Rede da Organização Mundial do Turismo (UNWTO-INSTO).

questões relacionadas a sustentabilidade, processo que havia iniciado anteriormente. Por fim, a entrevistada mencionou inexistir comunicação com outras estruturas ou dispositivos de observação ou de inteligência territorial daquele destino.

Além dos dados sobre o Observatório do Turismo do Alentejo obtidos com a Sra. Palma, alguns outros foram obtidos previamente com a pesquisadora Eva Maria Marques Milheiro, da área de Turismo do Instituto Politécnico de Portalegre, durante entrevista realizada no dia 2 de maio de 2017. Na ocasião, a pesquisadora Milheiros, que participou das ações do observatório e possui publicações sobre esta experiência, esclareceu aspectos sobre aquele observatório e outros que operavam em Portugal.

Sobre o Observatório de Turismo do Alentejo, além dos aspectos mencionados pela Sra. Palma, a pesquisadora relatou as dificuldades existentes para a obtenção de dados junto ao empresariado do turismo em função do seu perfil, composto principalmente por pequenas empresas que recebiam a solicitação de dados com desconfiança e que nem sempre os tinham pelo fato da gestão não ser profissionalizada e nem contar com o suporte tecnológico de *softwares* como o Excel. Além disso, ela relatou que as parcerias e as metodologias implantadas pelo observatório funcionaram bem, mas que a questão crucial foi o financiamento. Sobre o papel do observatório em relação ao destino, destacou que ele produzia informação para a tomada de decisão pelos atores por meio da execução de estudos.

Em relação a retomada do observatório, ela comentou que a vinculação a Rede UNWTO-INSTO poderia ser uma ação importante, pois daria maior visibilidade ao observatório e melhoraria a sua condição para pleitear recursos financeiros. Ela também entendia como importante que nessa retomada fossem realizados estudos sobre a percepção da comunidade sobre o turismo. No que diz respeito aos observatórios portugueses como um todo, a pesquisadora comentou não haver um padrão de organização. Também disse que entendia que eles somente teriam sucesso no futuro se tivessem uma estrutura dedicada, bem como financiamento específico para suas atividades.

Outro observatório participante desta etapa da pesquisa foi o Observatório de Turismo de Lisboa, o primeiro estabelecido naquele país. Criado em 1999, ele foi definido pelo seu coordenador⁹⁹, o Economista André Lisboa Barata Moura, como um gabinete de estudos e de estatísticas que tem por objetivo manter a disponibilidade

⁹⁹ Entrevista realizada em 4 de maio de 2017, na sede do observatório.

de dados atualizados sobre o turismo da Grande Lisboa. O observatório é mantido pela Associação Turismo de Lisboa – Visitor & Convention Bureau, associação privada sem fins lucrativos declarada de interesse público em 2004 e que é responsável pela promoção do turismo na capital portuguesa e na região.

O foco da sua produção são estudos mercadológicos (ocupação hoteleira, fluxo de visitantes, perfis de visitantes, destinos concorrentes) com a finalidade de subsidiar as decisões referentes ao marketing e a promoção do destino Lisboa. Outros aspectos importantes citados pelo senhor Moura foram que o observatório contou com o apoio de recursos financeiros da União Europeia por volta do ano de 2001 e que ele havia sido criado a partir de uma demanda do empresarial local. Em relação a sua definição, o coordenador o definiu como um gabinete de estudos fornecedor de dados para apoio a tomada de decisão. Neste observatório não foi identificada a atuação em parceria com entidades de ensino superior.

Além das entrevistas realizadas com os observatórios anteriormente citados, foram coletados dados por meio de questionários por e-mail com dois outros observatórios portugueses: o Observatório Turístico de Melgaço e o Observatório de Turismo da Serra da Estrela. Os dados do Observatório Turístico de Melgaço foram fornecidos pela sua coordenadora, a senhora Diana de Fátima Fernandes Silva¹⁰⁰, Mestre em Sociologia e que atua junto dele desde seu início.

De acordo com a senhora Silva, este observatório de escala territorial subnacional de 3º nível foi criado ao final de 2011 pela Câmara Municipal daquele município com o apoio da Universidade do Minho e do Instituto Politécnico de Viana do Castelo. Mantido e operado atualmente pela administração local, produz informações estatísticas sobre os serviços de apoio ao turismo, hospedagem, alimentação e entretenimento por meio de coletas *on line* abrangendo o Concelho¹⁰¹ de Melgaço. Sendo o único observatório constituído formalmente neste território, conta com o apoio de empresários locais que lhe fornecem dados, assim como brindes para serem sorteados aos visitantes que participam das suas pesquisas.

De acordo com ela, o Observatório Turístico de Melgaço pode ser definido como um sistema completo composto por recursos humanos, técnicos e tecnológicos interdisciplinares o qual procura desenvolver e aplicar metodologias de busca de

¹⁰⁰ Dados recebidos por email entre os dias 20 e 21 de junho de 2017.

¹⁰¹ Faz referência a unidade administrativa territorial portuguesa, sobre a qual se manteve a grafia original.

informações com o objetivo de elaborar estatísticas sobre variáveis do setor. Também procura agregar informação capaz de fundamentar a otimização de recursos e contribuir decisivamente para uma gestão consolidada e informada do setor.

A coordenadora ressaltou ainda que ele foi criado para combater a ausência de informações estatísticas que existia anteriormente e que um aspecto evolutivo importante na sua trajetória foi a migração das pesquisas de suporte baseado em papel para uma plataforma *on line* que lhe permite um maior rigor e dados mais fidedignos. Por fim ela caracteriza o observatório com as seguintes ideias: dados estatísticos, rigor, objetivos, decisões informadas, transparência.

Em relação a observação de destinos não vinculados as escalas da administração político-administrativa daquele país o único caso constatado foi o do Observatório de Turismo da Serra da Estrela (OTSE). Estabelecido em novembro de 2011 por docentes do Instituto Politécnico de Guarda (IPG), o OTSE tem por objetivo disponibilizar uma ferramenta de acompanhamento da evolução turística no território de abrangência do Maciço Central da Serra da Estrela, em um total de 9 Concelhos (Belmonte, Celorico da Beira, Covilhã, Fornos de Algodres, Gouveia, Guarda, Manteigas, Oliveira do Hospital e Seia). O OTSE teve uma operação mais intensa no início do seu funcionamento, mas reduziu suas atividades nos últimos anos pois sofreu restrições orçamentárias em função das limitações financeiras para aplicação no projeto por parte do IPG.

Os dados sobre o OTSE foram informados¹⁰² pelo seu coordenador, Dr. em Ciências Matemáticas José Alexandre dos Santos Vaz Martins, o qual atua nele desde seu início e desempenha a função de coordenador desde janeiro de 2016. Segundo o Dr. Martins, o OTSE pretende ser parte do processo de observação do turismo na Serra da Estrela como uma instituição que visa a coleta de informação turística para posterior divulgação, tratamento e análise com o propósito de produzir informações, conhecimento e sugestões para a gestão do destino turístico.

Atualmente o OTSE tem um coordenador e responsáveis por vários projetos por meio dos quais busca cumprir sua missão. Em 2017, havia 9 responsáveis e 10 colaboradores atuando em projetos associados ao OTSE. No que diz respeito às relações do OTSE com outros atores, o Dr. Martins citou Câmaras Municipais, instituições locais e empresas da área de turismo da região. Entre as principais

¹⁰² E- mail recebido em 10 de julho de 2007.

atividades desenvolvidas em parceria, ele destacou a colaboração efetiva com a Associação para a Candidatura da Região OTSE a Geoparque Estrela da UNESCO e à Carta Turística dessa região que tiveram suas origens no âmbito do Observatório.

No que diz respeito a percepção de etapas distintas na trajetória histórica do observatório, o Dr. Martins, destacou uma primeira fase de definição da área de atuação, criação e constituição formal; uma segunda fase de afirmação, divulgação e consolidação por meio dos primeiros estudos e uma terceira fase de ampliação na quantidade de participantes e na variedade de estudos, trabalhos e projetos. Ao definir o observatório em cinco ideias, o Dr. Martins, citou as seguintes: coleta de dados, divulgação, turismo, planejamento e desenvolvimento.

Em relação ao papel exercido pelo Observatório na gestão do destino, o coordenador informou que a ideia é ir contribuindo para um melhor conhecimento do turismo naquela região, continuando a dar suporte no conhecimento indispensável à tomada de decisões institucionais e empresariais para melhorar a competitividade do tecido produtivo e a gestão do destino de forma holística, em um setor que tem um efeito multiplicador na economia como nenhum outro, devido aos seus efeitos positivos indiretos e induzidos na base econômica.

Em relação aos observatórios de turismo, o Dr. Martins, comentou que eles têm um papel importante a desempenhar desde que não sejam instrumentalizados e que nesse sentido a participação da academia agrega valor e garante maior rigor. Ele também registrou que os observatórios existentes são muito localizados, regionais, e cada um tem especificidades muito próprias.

Em relação ao futuro do observatório e dos demais observatórios do país, o Dr. Martins afirmou que parece haver uma tendência em Portugal para a criação de estruturas mais abrangentes baseadas em grandes regiões, o que poderá resultar em situações de sobreposição. Desta forma ele ressaltou que deverá se pensar na criação de uma rede que permita complementaridade, a fim de propiciar um crescimento harmonioso dos observatórios de turismo. Além disso, ressaltou que com a maior extensão e complexidade das atividades poderá ser necessário repensar o papel do observatório de acordo com a disponibilidade dos recursos disponíveis para investimento.

Além dos observatórios aqui citados, foram identificados outros três observatórios em Portugal. O Observatório de Turismo dos Açores, constituído em 2006 como uma associação privada de interesse público com participação da

Universidade dos Açores, do governo da Região Autónoma dos Açores e das associações empresariais locais; o Observatório de Turismo da Madeira, constituído em 2011 pela Universidade da Madeira como um projeto de pesquisa voltado ao monitoramento das condições da oferta e da demanda turística da Ilha da Madeira e o Observatório do Turismo do Concelho de Maia, município do Distrito do Porto, o qual segundo seu site é um centro especializado em estudos dedicado a monitorar os resultados das operações do turismo no Concelho¹⁰³.

Considerados os dados coletados nesta etapa qualitativa, os observatórios de turismo portugueses apresentam em linhas gerais as seguintes características:

- a) diversidade nas formas de constituição e operação;
- b) participação de instituições de ensino superior na maioria dos observatórios de turismo com diferentes configurações: única responsável por sua criação, manutenção e operação; líder ou apoiadora de observatórios constituídos em cooperação com atores;
- c) participação ativa da iniciativa privada na manutenção e operação dos observatórios por meio de entidades empresariais;
- d) observação voltada quase que exclusivamente para aspectos mercadológicos/promocionais e de mensuração de impactos econômicos e de geração de empregos;
- e) na maioria dos casos associação dos observatórios à imagem de um departamento/instituição responsável por dados estatísticos e que atua como repositório de dados de interesse;
- f) inexistência de relações de cooperação entre os observatórios de turismo do país, bem como entre esses observatórios e outros dispositivos de observação territorial nacionais, quando existentes nas localidades.

4.2.2.3 França

Conforme já foi amplamente referido na revisão da literatura, a França é o país no mundo em que se identifica um maior desenvolvimento da observação territorial. Foi também neste país que surgiram os primeiros observatórios de turismo

¹⁰³ No site do Observatório do Turismo do Concelho de Maia constam estudos desde 2003. Infelizmente não foi possível obter maiores informações sobre o contexto de criação e operação do Observatório em função da falta de retorno à diferentes tentativas de contato.

do mundo. Nesse contexto, a pesquisa identificou um total de 66 observatórios de turismo localizados neste país, seja no continente europeu ou em seus domínios em outros continentes. O Quadro 19 apresenta um panorama geral da situação dos observatórios franceses conforme dados obtidos pela pesquisa.

Quadro 19 – Observatórios de Turismo Franceses

	ESCALA				TOTAL
	ADMINISTRATIVA			SEM CORRESPONDÊNCIA ADMINISTRATIVA	
	1º Nível	2º Nível	3º Nível		
ATIVOS	14	24	10	13	61
INATIVOS	0	0	1	4	5
TOTAL	14	24	11	17	66

Fonte: Elaboração do autor (2018).

Com o intuito de conhecer melhor as características desses observatórios, foram realizadas entrevistas com observatórios de escalas administrativas de diferentes níveis subnacionais, além do Observatoire du Tourisme Savoie Mont Blanc, o qual tem como característica diferenciada o fato de ser um observatório que tem como foco de observação um destino sem correspondência administrativa direta, mas que na verdade é integrado por territórios de dois departamentos que se constituem como escalas administrativas. Da mesma maneira como realizado anteriormente, os dados são apresentados por nível de escala, da maior para a menor.

Em nível de escala territorial subnacional de 1º nível é pertinente informar que em 2017 todos os observatórios regionais ainda estavam passando por adaptações em função da entrada em vigor de uma nova reforma territorial em 1º de janeiro de 2016, a qual reduziu o número de regiões da França Metropolitana de 22 para 13 regiões. Por isso, muitos observatórios ainda estavam realizando ajustes nas suas equipes, bem como verificando alternativas para a integração de dados coletados com metodologias diferentes.

Em relação a este nível de escala foi realizada uma coleta de dados por e-mail com o Observatoire Régional du Tourisme de Bourgogne-Franche-Comté pois não foi possível conciliar agendas para a realização de entrevista presencial. Os dados foram obtidos por meio de e-mail enviado em dia 13 de julho de 2017 pelo senhor Frédéric Laroche, responsável pelo observatório, o qual é Mestre em Desenvolvimento e Promoção do Ordenamento Turístico e atua na coordenação do

observatório desde 1997.

De acordo com as informações enviadas pelo senhor Laroche, o observatório foi criado em 1990 como observatório de Franche-Comté, sendo que a partir da fusão das regiões em 2016 passou a abranger também a Bourgogne. De acordo com ele, o observatório foi criado para validar a pertinência das políticas regionais de turismo, sendo um serviço integrante do Comitê Regional de Turismo (C.R.T.). Composto por uma equipe de duas pessoas, teve orçamento anual em 2016 de 137.000 Euros (C.R.T. BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ, 2016). De acordo com esse profissional, os principais produtos do observatório são números-chaves, balanços e painéis de indicadores. Eles são produzidos com o objetivo de possibilitar a orientação das políticas e a sua avaliação. Por fim, o senhor Laroche definiu o observatório com as ideias de estudos, análises, impacto econômico e perfis de clientes.

Por sua vez em nível de escala departamental (Subnacional 2º nível) a coleta foi realizada com diferentes observatórios. Os dados obtidos são apresentados aqui em ordem cronológica de fundação desses observatórios. Nesse sentido, o primeiro observatório a ter seus dados apresentados é o Observatoire du Tourisme da Cote D'Azur, citado na revisão da literatura por ter sido o primeiro observatório de turismo criado no mundo.

Os dados obtidos sobre ele foram fornecidos por e-mail enviado em 11 de julho de 2017 pelo senhor Patrick Vece, Bacharel em Ordenamento Turístico e Especialista em Gestão Turística, responsável pelo observatório desde 1987. De acordo com o senhor Vece, este observatório se caracteriza como um serviço integrado ao Comitê Regional do Turismo de Côte d'Azur com abrangência sobre os territórios do Departamento de Alpes-Marítimos e do Principado de Mônaco, por meio de parceria. Recentemente este observatório também tem desenvolvido ações no Departamento de Var.

Conforme o senhor Vece, o observatório foi implantado em 1984 e passou a se configurar como serviço específico em 1989. Ele foi criado para centralizar e desenvolver um conhecimento estatístico do turismo receptivo e para produzir dados confiáveis orientados aos profissionais em função do setor necessitar de informações estratégicas, conjunturais e de marketing. No que diz respeito as referências consideradas para a criação e a operação do Observatório, o senhor Vece destaca os dispositivos de observação que existiam em escala nacional e internacional; o acompanhamento de trabalhos e avanços do fórum de estatísticas de turismo e a

participação no grupo de trabalho sobre contas regionais do turismo.

O senhor Vece também informou que durante a organização inicial do observatório ele foi acompanhado pela Câmara de Comercio como um serviço interno que se apoiava em parcerias nacionais (Direção de Turismo do INSEE e institutos privados). Atualmente ele se configura como um dispositivo de pesquisa permanente e de processos estatísticos (Sistema de Estatísticas de Turismo Touriscope); pela constituição progressiva de bases de dados; e pela divulgação via site e documentos em formato padrão.

Sua equipe é composta por 3 pessoas, as quais tem um orçamento entre 140.000 e 160.000 Euros disponível por ano para aplicação em pesquisas e estudos. Conforme o senhor Vece, o observatório pode ser associado as ideias de ferramenta para mensuração, compilação, reconciliação, compreensão e análise. Sobre o papel desempenhado pelo observatório no destino, ele cita sua função de apoio para uso interno (marketing, comunicação, direção geral) e externo a serviço de profissionais, governos e investidores. Segundo ele, os produtos do observatório permitem a antecipação e a avaliação, auxiliando as estratégias de marketing e desenvolvimento.

Sobre os dispositivos de observação, o senhor Vece comenta que dada a especificidade e a complexidade do turismo é necessária uma ferramenta de observação específica para o setor, pois segundo ele outros dispositivos de observação existentes não permitem distinguir impactos econômicos da população local e dos turistas. Para ele o turismo necessita ser melhor reconhecido, valorizado e levado em consideração e não ser considerado uma renda natural que não necessita de atenção particular, nem um setor concorrente de outros utilizadores do espaço, como a indústria e o setor de alta tecnologia. Além disso, ele ressalta que deve ser considerada a relação do turismo com a sustentabilidade.

Sobre os observatórios de turismo da França, o senhor Vece observa que eles estão associados a investimentos insuficientes no setor e na sua medição e conhecimento. Ele destaca a falta de orçamento e de recursos humanos e a insuficiente homogeneidade da produção de dados.

No que diz respeito as perspectivas para o futuro, o senhor Vece destaca impactos potenciais da reforma territorial que está em curso; mudanças no financiamento que deverá deixar de ser somente público para se tornar público-privado; assim como a necessidade de que órgãos do governo central como o INSEE tomem a dianteira em dispositivos de mensuração regionais e locais com o propósito

de evitar duplicidades de pesquisas e incoerências, facilitar benchmarkings e monitorar partes do mercado. Por fim, ele destaca que técnicas de Big Data poderão ajudar a mensurar e compreender o turismo sem, contudo, substituir totalmente os dispositivos históricos.

O segundo caso de observatório departamental aqui relatado é proveniente do departamento de Herault. Os dados foram obtidos por meio de entrevista realizada por telefone em 5 de setembro de 2017. A entrevistada foi a senhora Mireille Carniel-Fabre, Mestre em Turismo pela Université de Lyon e coordenadora do observatório desde a sua implantação em 1994.

A entrevistada informou que o observatório foi criado por causa da falta de dados estatísticos sobre o setor e que naquele momento ele foi concebido por meio de um modelo baseado na colaboração entre a região e seus cinco departamentos, o INSEE, o Ministério do Turismo e outras entidades. Ela destacou como aspecto inicial importante a caracterização dos destinos presentes no departamento, estabelecidos com base em uma regionalização fundamentada na presença de elementos identitários comuns e que correspondia a uma demanda dos agentes políticos de validação destes destinos.

Um outro aspecto relevante mencionado foi a implantação de um processo de organização de observatórios locais junto aos escritórios de turismo das comunes do departamento a partir de 2010. Em seu depoimento, a senhora Carniel-Fabre ressaltou a importância da atuação dos profissionais responsáveis pelas atividades do observatório. Questionada sobre que etapas que ela podia identificar na trajetória do observatório, mencionou momentos associados ao tipo de dado produzido. Como primeira etapa citou a ênfase em dados quantitativos, seguida de etapa de ênfase em dados qualitativos, depois disso informou uma etapa de estudos relacionados a localização dos fenômenos do turismo e por fim uma quarta etapa baseada na coleta e análise de dados da telefonia móvel (Flux Vision).

Ao ser indagada sobre como ela definiria o observatório em cinco ideias, a entrevistada respondeu com as seguintes palavras: análise, quantitativo, qualitativo, clientela e parcerias. Sobre a relação com outros observatórios de turismo ela disse não existir colaboração. No que diz respeito a questões futuras, comentou que há uma demanda crescente de dados para a análise de impactos que deverá continuar, assim como apontou que em algum momento será necessária uma articulação dos dados de diferentes escalas, que segundo ela, atualmente é inexistente.

O terceiro observatório de escala departamental participante da coleta qualitativa foi o observatório de turismo do Departamento de Ardèche. Os dados foram obtidos por meio de entrevista realizada em 31 de agosto de 2017, com Richard Roiron, Engenheiro em Ordenamento Territorial e coordenador do observatório desde sua implantação em 2003. Conforme informou o entrevistado, a criação do observatório ocorreu em virtude da necessidade de se dispor de dados adaptados para a cadeia produtiva do setor, pois naquele momento eles não estavam disponíveis.

De acordo com ele não foram consideradas referências externas para a concepção do observatório, pois de uma certa maneira, cada um deles é criado para atender a demandas específicas dos destinos, assim como sua também é bastante influenciada pela formação profissional de quem os concebe e lidera. Sobre os participantes, ele informou que o observatório conta com a atuação de duas pessoas dedicadas as suas atividades, as quais executam estudos e pesquisas acordadas junto a um comitê representativo dos principais segmentos da oferta turística do destino.

Em relação a etapas identificadas por ele na trajetória do observatório, destacou que nos primeiros dois anos o observatório funcionou junto ao comitê departamental, mas que essa estrutura era lenta e isso gerava uma falta de dinamismo. Por isso, em seguida o observatório foi reconfigurado como um setor dentro da agência de desenvolvimento turístico do departamento, o que lhe deu autonomia decisória e agilidade. Uma outra etapa citada por ele foi a implantação de uma plataforma integrada de dados no ano de 2013, a qual possibilitou criar painéis de indicadores que exigiram menos tratamento dos dados. Ao ser solicitado para descrever o observatório em cinco ideias o entrevistado citou: transversalidade, rigor, compartilhamento, métodos/ferramentas e competência.

Ao final da entrevista quando questionado sobre o futuro dos observatórios, o Senhor Roiron comentou existir um paradoxo no país associado à dois fatores: de um lado as mudanças na administração territorial fazem com que seja cada vez mais importante se contar com observatórios em nível local; por outro ocorre uma redução nos orçamentos para pesquisas aplicadas por parte dos órgãos responsáveis pelas estatísticas. Com isso, segundo ele, os departamentos estão sendo obrigados a fazerem escolhas sobre que tipo de estudo terão que parar de fazer.

Depois de abordar o caso de observatórios departamentais estabelecidos nas

décadas de 1980, 1990 e 2000, são apresentados a seguir dados coletados junto ao Observatoire du Tourisme Savoie Mont Blanc, o qual se caracteriza por ter como território de abrangência uma marca de destino turístico sem correspondência de escala administrativa direta, mas que na prática possui essa correspondência por meio da agregação de dados de dois departamentos franceses. Os dados foram obtidos por meio de entrevista realizada na sede da Savoie Mont Blanc Tourisme no dia 12 de junho de 2017.

Na ocasião diferentes questões sobre o observatório foram respondidas pela senhora Carole Duverney, cientista política que coordena o observatório desde o seu início. Em relação a motivação para criação dele, a senhora Duverney informou que isso foi consequência da percepção da falta de informações importantes sobre o setor ocorrida durante um momento de crise associado a duas temporadas de inverno sem neve nos anos de 1988 e 1989. A partir disso, agentes políticos e operadores do setor do Departamento de Haute-Savoie se puseram de acordo sobre a necessidade de implantarem observatório para a produção desses dados.

Depois da realização de diversas reuniões e estudos durante os anos de 1990 e 1991 com a finalidade de conceber o observatório, ele foi implantado naquele departamento em 1992. Já em 2006, os presidentes deste departamento e do departamento de Savoie estabeleceram acordo para que as ações de turismo fossem executadas de maneira integrada e com isso surgiu a Savoie Mont Blanc Tourisme, entidade que abriga o observatório, o qual alterou seu nome e expandiu seu território de atuação para os dois departamentos.

Em relação a identificação de etapas na trajetória do observatório, além dessas mencionadas e que estão vinculadas a sua organização, a senhora Duverney comentou uma fase inicial de foco em estudos quantitativos, a qual foi seguida posteriormente por fases de ênfase no monitoramento do fluxo das rodovias; da orientação para estudos de marketing e qualidade e da orientação para estratégias que incentivou a produção de estudos temáticos específicos.

Questionada sobre o papel desempenhado pelo observatório em relação ao destino, a senhora Duverney ressaltou sua importância em diferentes níveis e setores. Como exemplos, disse que em nível estratégico do turismo ele orienta as ações de promoção, comunicação e marketing. Em relação a questão econômica, permite monitorar mudanças no setor de turismo, um dos principais responsáveis pela geração de postos de trabalho nos departamentos. Além disso, citou ainda a importância das

informações fornecidas pelo observatório para uso pelas empresas, universidades, assim como por instituições públicas, como todo o sistema de segurança.

Ao ser indagada sobre como definiria o observatório em cinco ideias, a entrevistada citou as seguintes: confiabilidade, análise, conhecimento especializado, missão de serviço público e circulação de informações. Sobre a relação com outros observatórios ressaltou a importância dos encontros anuais dos observatórios da região, os quais possibilitam a troca de ideias e experiências. Mencionou ainda que faz parte de um comitê nacional de observatórios que realiza intercâmbios também nesse sentido. Por fim, questionada sobre o futuro dos observatórios, ressaltou que não resta dúvidas que ele estará atrelado as novas metodologias de obtenção de dados provenientes da telefonia celular e das mídias sociais.

Com o propósito de compreender melhor as relações existentes entre os observatórios de turismo franceses e o processo de observação territorial foi realizada também uma entrevista com um especialista. O entrevistado foi professor Dr. Alexandre Moine, da Université Franche-Comté, geógrafo e pesquisador com diversas publicações sobre o tema da observação territorial.

Ao ser questionado sobre como ele percebia os observatórios de turismo franceses, Dr. Moine informou que havia trabalhado pouco com eles, mas que em geral eles eram bastante orientados para a produção de dados sobre impactos econômicos e o perfil do turista. Além disso, mencionou que sua experiência com alguns desses observatórios demonstrou que eles são criados com uma intenção promocional, estimulam compartilhamento frágil de dados e de informações e apresentam pouca coordenação entre si nas diferentes escalas. Quando solicitado para que indicasse cinco ideias associadas aos observatórios de turismo, o Dr. Moine citou promoção; identidade (no sentido do observatório ser usado para legitimar uma identidade de um local ou produto turístico); economia; isolamento e marketing.

Depois de analisados os dados coletados junto aos observatórios franceses, é possível ressaltar que eles apresentam as seguintes características:

- a) é evidente a atuação do governo federal francês no fomento à criação dos observatórios. Essa atuação aconteceu de várias maneiras ao longo da história. Conforme já foi mencionado na revisão da literatura, existe uma forte atuação do órgão federal nacional responsável pelas estatísticas, o INSEE, o qual fornece um conjunto de dados e ferramentas padrões que são utilizadas pelos atores em seus observatórios. Com isso, ocorre o

incentivo à criação de observatórios vinculados às escalas territoriais administrativas. Um fator que aponta nesta direção está no fato de que todos os observatórios franceses identificados com atividades suspensas não representavam escalas administrativas. Isso possivelmente se deve a disponibilidade dos dados, mas também ao processo de financiamento público que ocorre com transferência de recursos orçamentários para as regiões e departamentos por meio de delegação de competências do governo central;

- b) como se observa na maioria dos casos, os observatórios franceses foram criados por causa da inexistência de dados confiáveis e atualizados sobre o setor que fossem compatíveis com as necessidades do planejamento turístico dos destinos e dos atores locais do turismo. Nesse sentido, o caso da criação de um observatório no departamento de Haute Savoie em função de uma situação de crise exemplifica como os observatórios podem se constituir em uma estratégia de adaptação dos destinos frente a situações de dificuldade;
- c) a observação realizada nos observatórios franceses é orientada quase que exclusivamente para aspectos mercadológicos/promocionais e de mensuração de impactos econômicos e de geração de empregos;
- d) os observatórios franceses são constituídos como um serviço técnico responsável por dados estatísticos. Estes serviços são realizados pelo setor público diretamente ou por meio de instituições não estatais e sem finalidade de lucro que recebem recursos públicos para isso. Com isso os observatórios franceses apresentam uma imagem de serviço público de natureza técnica;
- e) não existe atuação das universidades francesas em relação aos observatórios;
- f) existe algum grau de comunicação entre os Observatórios de Turismo nos departamentos e suas regiões, assim como observatórios de turismo de um mesmo nível de escala, porém esta comunicação poderá ser ampliada;
- g) os observatórios franceses operam principalmente em nível de departamentos, com uma articulação de dados e ações vinculadas ao nível regional, por força das competências estabelecidas sobre as estatísticas de turismo. São raros os casos como o do Departamento de Hérault, onde

se busca fomentar uma atuação para observação em nível dos escritórios locais de turismo.

4.2.2.4 Suíça

A implantação de Observatórios de Turismo na Suíça é um processo recente, contabilizando até hoje quatro observatórios. Destes, três operam em escala de Cantão¹⁰⁴: o *Osservatorio Turistico da Svizzera Italiana*; o *Observatoire Valaisan du Tourisme* e o *Observatoire Fribourgeois du Tourisme*. Existe ainda um outro observatório, o *Observatoire de Tourisme Jura & Trois-Lacs* que tem foco na observação de um destino cujo território abrange localidades de seis cantões.

Neste país foram entrevistados profissionais dos Observatórios da *Svizzera Italiana*, do *Valais* e de *Jura & 3 Lacs*. Em função dos dois primeiros serem operados por instituições de ensino superior, não foi considerada necessária a realização de entrevistas com especialistas acadêmicos desses cantões. Já em relação ao Observatório do Turismo de Jura & Trois-Lacs buscou-se identificar um especialista que conhecesse a atuação do Observatório e pudesse ser entrevistado, mas ninguém com esse perfil foi localizado. Houve inclusive uma tentativa com um especialista em ordenamento territorial e inteligência da Universidade de Neuchâtel, mas o mesmo não aceitou em participar da pesquisa por entender que não dispunha de conhecimento sobre o campo do turismo. Por sua vez, o Observatório de Turismo de Fribourg não foi incluído entre os observatórios entrevistados por ter sido identificado somente por ocasião da realização de uma das entrevistas e, conseqüentemente, não ter havido mais tempo hábil para incluí-lo nesta etapa da pesquisa.

Em relação ao observatório da *Svizzera Italiana*, os dados foram obtidos com o seu coordenador, Dr. em Economia Stefano Scagnolari, durante entrevista realizada na sede do observatório no dia 16 de agosto de 2017. Conforme as suas informações, o observatório teve sua metodologia desenvolvida no ano 2010, mas foi criado formalmente em 2011. Ele se configura como um grupo de pesquisa vinculado ao *Instituto di Ricerche Economiche da Università della Svizzera Italiana*, a qual oferece, entre outros cursos, um Mestrado Internacional em Turismo.

104 O primeiro nível subnacional do país, equivalente ao nível NUT 2 nos países pertencentes a União Europeia.

As atividades de pesquisa do observatório são financiadas pelo governo cantonal com base em contratos renovados a cada quatro anos, sendo os objetivos de pesquisa reavaliados a cada renovação. As atividades são lideradas por um pesquisador pós-doutor que conta com o apoio de uma equipe de mestrandos e de doutorandos. Estes alunos recebem apoio financeiro para realizarem seus estudos e, em contrapartida, devem atuar parte de seu tempo junto ao observatório. Os estudos do observatório abordam questões relacionadas ao turismo cantonal: condições de oferta e demanda, impactos econômicos, mercado de trabalho e mobilidade¹⁰⁵.

Por sua vez, os dados relacionados ao *Observatoire Valaisan du Tourisme* foram obtidos junto ao seu coordenador, o Mestre em Economia Nicola Délétroz, em entrevista realizada na sede do observatório em 26 de junho de 2017. Este observatório funciona na *University of Applied Sciences and Arts Western Switzerland (HES-SO Valais)* e tem como antecedentes propostas desenvolvidas em projetos de conclusão dos cursos de Bacharelado e Mestrado em Turismo do período 2004-2005 e em uma experiência de observação local implantada em Verbier em 2007 e 2008.

No entanto, o impulso definitivo para sua constituição ocorreu por conta das discussões em torno das modificações em leis e formas de arrecadação de impostos do setor de turismo que ocorreram em 2010. Como os atores envolvidos não se punham de acordo sobre a realidade efetiva do turismo cantonal, um consenso sobre a necessidade de criação do observatório de turismo se formou gradualmente.

Foi por causa disso que o Observatório de Turismo do *Valais* foi estabelecido em 2012 junto a HES-SO com o financiamento do governo cantonal. Ele está organizado como um projeto de pesquisa aplicada ao qual os pesquisadores possuem carga horária alocada pela universidade. Sua atuação é voltada para o marketing e o impacto econômico do turismo cantonal, com indicadores de ocupação diversos. Entre as diferentes pesquisas desenvolvidas pelo Observatório do *Valais* podem ser destacadas as pesquisas sobre o impacto do aluguel por temporada sobre o setor hoteleiro, as menções de destinos locais em redes sociais e experiências relacionadas a mensuração do impacto do fluxo de visitantes por meio da quantidade de resíduos sólidos produzidos nos destinos turísticos do cantão.

Durante a entrevista com o coordenador, ele ressaltou aspectos importantes

¹⁰⁵ Como como por exemplo, análise de impactos potenciais decorrentes da abertura de um novo acesso por meio de um túnel que atravessaria uma região montanhosa.

relacionados a este observatório. Inicialmente ponderou que os atores querem informação qualificada, mas são pouco dispostos a pagar por ela. Explicou ainda que o site do observatório, principal canal de divulgação da sua produção, considerou experiências de outros destinos para produzir informação baseada em dois formatos de conteúdo: em formato de estatísticas, seguindo modelo do Observatoire Savoie Mont Blanc (França) e em formato de *blog*, conforme modelo da *Reseaux Veille* (Canadá) e do *Infoturisme Bourdeaux* (França).

Outras informações relevantes mencionadas pelo Sr. Délétroz dizem respeito a redução de orçamento ocorrida em 2016 que implicou na redução da quantidade de estudos realizados; assim como no foco em trabalhar com dados disponíveis por meio de *Big Data* e monitoramento de dados obtidos junto da rede de telefonia celular. Para caracterizar o observatório, ele citou as seguintes ideias: prático, útil, inspirador, incentivador e necessário. Em relação ao papel que o observatório cumpre na gestão do destino ele ressaltou sua atuação como apoio à tomada de decisões gerenciais. Por fim, ele disse que o observatório possui colaborações com o *Osservatorio Turistico da Svizzera Italiana*, mas tem pouca cooperação com outros observatórios de turismo ou implantados no cantão.

O Observatório de Turismo de Jura & Trois-Lacs foi implantado a partir de uma experiência realizada em 2010 com a finalidade de ajustar a estratégia de *marketing* local junto ao escritório de turismo de Neuchâtel. Depois disso, em maio de 2012 esta experiência liderada pelo Economista Jérôme Longaretti, foi ampliada para todo o território de atuação deste escritório de *marketing* e promoção de destino que possui abrangência sobre a porção suíça do Maciço do *Jura* e a região dos Lagos de *Neuchâtel*, *Murtensee* e *Bierlensee*, espaço geográfico pertencente aos cantões de *Neuchâtel*, *Vaud*, *Fribourg*, *Bern*, *Soleure* e *Jura*.

Conforme entrevista realizada na sede do Observatório em *Biel*, em 26 de junho de 2017, com o Sr. Longaretti, que além de coordenador do observatório é atualmente também o Diretor do escritório, a finalidade principal do observatório é conhecer a clientela do destino, mensurando aspectos associados à imagem da marca e às ações promocionais realizadas. Por isso, no biênio 2013-2014 ele desenvolveu parcerias com instituições como a Escola de Gestão de Neuchâtel, a Faculdade de Economia da Universidade de Neuchâtel e as Faculdades de Turismo de *Sierre*, *Lucerne* e *Lausane* com a finalidade de desenvolver estudos de *marketing*.

Entre as referências consideradas para a criação e funcionamento deste

observatório, o entrevistado mencionou os *observatórios de turismo da Cote D'Azur* e do *Valais*. Ele informou ainda que a organização inicial do observatório contou com o apoio dos responsáveis pelas estatísticas de cada cantão e que atualmente participam do observatório representantes de empresas turísticas, com destaques para as empresas de barcos. Além disso, o coordenador comentou situações que ocasionaram dificuldades para as operações do observatório, grande parte delas relacionadas com o fato dele não corresponder a uma escala territorial administrativa.

Por causa disso, este observatório tem grandes desafios no que se refere as mudanças políticas ocorridas nos governos dos cantões, as disparidades na disponibilidade de dados entre eles, assim como pela dificuldade em alcançar um consenso sobre o financiamento das suas atividades que necessita ser discutido com todos os cantões envolvidos. Em função das dificuldades de orçamento, o observatório de *Jura & Trois Lacs* teve suas atividades paralisadas entre março de 2015 e dezembro de 2016. Na ocasião da entrevista, o Sr. Longaretti informou que ele havia sido retomado no início daquele ano, mas ainda estava pendente dos encaminhamentos finais para liberação de recursos que foram acordados junto aos cantões para garantir o funcionamento do observatório pelos próximos 4 anos.

Depois de analisados os dados coletados junto aos observatórios suíços, é possível ressaltar que eles apresentam as seguintes características:

- a) uma forte dependência dos cantões, os quais financiam suas atividades independentemente da operacionalização deles ocorrer por meio de instituições de ensino superior (casos da *Svizzera Italiana* e do *Valais*), por escritórios de marketing de destino (*Jura & Trois Lacs*) ou pelo próprio cantão (caso de *Friburg*);
- b) existe predominância de uma observação voltada para aspectos mercadológicos/promocionais e de impacto econômico, mas também existem iniciativas voltadas para a análise de impactos ambientais do turismo, do mercado de trabalho e da mobilidade;
- c) é constatada uma maior constância de atuação nos observatórios operacionalizados por instituições de ensino superior;
- d) os observatórios desenvolvem uma parte significativa de suas atividades a partir da análise e organização de dados fornecidos pelo órgão nacional de estatísticas (*Office Fédéral de la Statistique*);
- e) a imagem dos observatórios suíços é associada à de um trabalho técnico

especializado e, por isso, não foram localizados artigos científicos que abordassem os observatórios ou suas pesquisas, apenas publicações dos observatórios com notas técnicas sobre as metodologias empregadas.

4.2.2.5 Itália

Em relação aos Observatórios de Turismo da Itália, a pesquisa identificou evidências de implantação de dois tipos de observatórios de turismo: observatórios implantados pelas Províncias e Regiões e Observatórios Turísticos de Destino¹⁰⁶ estabelecidos na Região da Toscana por meio de projeto experimental da rede NECSTOUR. Do primeiro tipo foram identificados um total de 16 Observatórios de Turismo, todos vinculados as escalas político-administrativas nacionais¹⁰⁷. Já em relação aos observatórios da região da Toscana, estes compunham um total de 100 observatórios em 2017. O Quadro 20 apresenta a distribuição dos observatórios italianos por escala de atuação.

Quadro 20 – Observatórios de Turismo Italianos

	ESCALA				TOTAL
	ADMINISTRATIVA			SEM CORRÊSPONDÊNCIA ADMINISTRATIVA	
	1º Nível	2º Nível	3º Nível		
ATIVOS	6	0	100 (Toscana)	0	106
INATIVOS	3	7	0	0	10
TOTAL	9	7	0	0	116

Fonte: Elaboração do autor (2018).

Os observatórios das Províncias e Regiões foram estabelecidos principalmente no período 2000-2010. Foram identificados, porém, dois casos com operação anterior, o *Osservatorio del Turismo dell'Emilia-Romagna* que já funcionava em 1994 e o Sistema de Estatísticas de Turismo da Região do Vêneto que atua desde 1997. Estes observatórios eram estabelecidos pelos governos das províncias e regiões e operavam junto as suas estruturas governamentais voltadas para o turismo. Em alguns casos, como no citado, esses observatórios operaram por meio de parceria

¹⁰⁶ Osservatorio Turistico di Destinazione (no original).

¹⁰⁷ Região, Província e Comuna.

entre os governos regionais e provinciais e as associações empresariais. Entre as principais características desses observatórios pode ser destacada a ênfase mercadológica/promocional fortemente potencializada pelo aproveitamento da disponibilidade de dados relativos ao registro dos hóspedes provenientes do sistema de segurança¹⁰⁸.

Estes observatórios apresentaram diferentes performances ao longo do tempo em razão de estarem atrelados às estruturas governamentais e, conseqüentemente, sujeitos às discontinuidades provocadas pelas alternâncias políticas. De qualquer maneira, independentemente da sua operação, todos os observatórios desse tipo foram afetados pelas mudanças decorrentes da Lei 56/2014, conhecida como Lei Delrio. Esta lei alterou a administração territorial do país e teve importantes repercussões sobre as competências das províncias. Por causa disso os observatórios de turismo provinciais foram encerrados a partir de 2016 e as suas atividades foram absorvidas pelos governos regionais.

A incorporação das atividades dos observatórios provinciais pelas regiões ocorreu por meio de formas diferentes. Em algumas regiões, a observação teve uma ênfase mercadológica e por isso ela foi atribuída às Organizações de Marketing de Destino¹⁰⁹. Já em outras, sua ênfase foi estatística e passou a ser desempenhada pelos institutos regionais de estatística. Além dessas formas principais de vinculação dos observatórios existe um outro caso que apresenta características diferenciadas, o do *Osservatorio del Turismo dell'Emilia-Romagna*. Este observatório funcionou de 1994 a 2011 e foi reativado em 2015 por meio da renovação de uma parceria que exista anteriormente entre o governo regional e a associação das câmaras empresariais daquela região.

Como em 2017 todos os observatórios relacionados às regiões italianas estavam ainda em processo de adaptação ao novo quadro institucional da gestão do turismo ocasionado pela entrada em vigor em 2016 da lei *Del Rio*, se decidiu por não realizar a coleta de dados qualitativa e quantitativa com observatórios italianos vinculados as províncias e regiões. Além disso, foi considerado o fato de que grande parte da memória institucional dos observatórios anteriores havia se perdido com sua

108 Na década de 1980, medidas antiterrorismo tornaram obrigatório o fornecimento diário de dados dos hóspedes à polícia. Disso resultou uma ampla disponibilidade de dados referentes a quantidades de hóspedes, tempo de permanência e origem dos mesmos, por meio de acordo entre os observatórios e os órgãos de segurança.

109 Conhecidas pela sigla em inglês DMO, *Destination Marketing Organization*.

extinção, sendo que inclusive seria difícil localizar profissionais que haviam atuado neles para tentar realizar as entrevistas.

Considerando, porém, a situação diferenciada da rede de observatórios de turismo de nível local implantados pela Região da Toscana, buscou-se conhecer melhor este processo por meio de uma entrevista realizada no dia 2 de agosto de 2017 com a senhora Lucia Matassoni, dirigente do escritório de turismo da *Comune di Turismo di Firenze*. Na ocasião, a Sra. Matassoni forneceu documentos que contextualizavam o Projeto Toscana Competitiva e Sustentável e a Rede de Cooperação Europeia NECSTOUR, mencionados na revisão da literatura. Este projeto incentivou o estabelecimento de observatórios de turismo locais (comunais), os quais seguiram um modelo comum de constituição e de operação e adotaram um mesmo conjunto de indicadores para serem monitorados.

Entre as características distintivas do projeto estão o estímulo ao diálogo social que visa contribuir com a governança em nível local e a mensuração do turismo com foco em competitividade e sustentabilidade com o propósito de permitir um equilíbrio entre o monitoramento de temas mercadológicos/econômicos e o monitoramento de outros temas importantes para o desenvolvimento geral do destino. Entre os temas monitorados pelos observatórios da rede estão: a utilização de meios de transporte, a qualidade de vida do residente, a qualidade do trabalho, a ampliação da relação demanda/oferta frente ao objetivo de diminuição da sazonalidade, a proteção ativa do patrimônio cultural, a proteção ativa do patrimônio ambiental, a proteção ativa da identidade dos destinos, a diminuição e otimização do uso de recursos naturais (especialmente da água), a diminuição e otimização do consumo de energia, a diminuição e gestão dos resíduos.

O projeto foi desenvolvido na região por meio do envolvimento dos diferentes níveis de governo (Região da Toscana, Províncias e Comunes), das empresas de turismo e suas associações representativas, de associações locais de setores afetos ao turismo e de universidades da região, como a *Università di Firenze*. O projeto seguiu ainda as premissas da rede NECSTOUR e as proposições sobre as estatísticas de turismo da União Europeia. Numa primeira fase, desenvolvida entre 2009 e 2012, 50 comunas participaram do projeto. A partir da segunda fase iniciada em 2012 outras comunas aderiram, alcançando um total de 105 em 2016 (REGIONE TOSCANA, 2016). Em 2018, de acordo com os dados da Piattaforma Turismo

Regione Toscana¹¹⁰ estão ativos 100 observatórios.

Entre as ações executadas nesta fase esteve a implantação de uma plataforma informatizada para integrar e centralizar os dados da Rede de Observatórios Turísticos de Destinos da Toscana. Nesta plataforma os dados dos diferentes destinos participantes podem ser consultados, bem como a pontuação que cada um deles apresenta em relação a mensuração proposta pelo projeto em torno de quatro temáticas: diálogo social, autoavaliação, competitividade e sustentabilidade.

Em relação a esses observatórios, a senhora Matassoni destacou a importância das mesas redondas realizadas com atores diversos, o que ampliou compreensão de todos atores sobre o turismo local, assim como incentivou mudanças de percepção em relação aos principais problemas do destino, por meio de uma compreensão menos autocentrada. Como caracterização deste tipo de observatório e da sua rede, a senhora Matassoni citou as seguintes ideias: potencial, ponto de partida, dificuldade, desenvolvimento e preocupação coletiva com o futuro.

Depois de apresentados os resultados da pesquisa qualitativa realizada com os observatórios de turismo de países europeus se passa a seguir a detalhar os resultados obtidos com a pesquisa quantitativa que abrangeu observatórios de turismo da Europa e da América Latina.

4.3 RESULTADOS DA PESQUISA QUANTITATIVA

Conforme explicitado por ocasião da apresentação do método, foi realizado um procedimento de coleta de dados por meio de uma *survey* auto-administrada aplicada por meio da plataforma *on line SurveyGizmo.com*. Nesse sentido, a coleta de dados foi realizada por meio do preenchimento de um questionário pelos observatórios o qual tinha a mesma estrutura de distribuição das perguntas e composição dos dados, porém era apresentado nos idiomas português, espanhol e francês. Além das questões fechadas, orientadas para a coleta quantitativa, o questionário também possuía questões abertas com o propósito de obter dados para validação de questões, complementar o cadastro dos observatórios e possibilitar futuros cruzamento com resultados da pesquisa qualitativa.

110 Piattaforma Turismo, disponível em <http://piattaformaturismo.regione.toscana.it>, consulta realizada em 2 de Março de 2008.

Um total de 34 observatórios acessaram a plataforma, porém somente 29 questionários foram validados em função de que alguns observatórios deixaram de lançar dados importantes. Para cada um dos questionários respondidos foi gerado um perfil do observatório em formato de arquivo Acrobat Reader, o qual foi analisado com o objetivo de se verificar problemas de formato de dados que possam ter ocorrido durante o preenchimento ou ainda outras situações que precisariam ser esclarecidas com os observatórios. Depois de verificadas as inconsistências e esclarecidas as dúvidas junto aos observatórios, todos os dados foram importados para o software Excel em formato .csv, momento no qual as planilhas referentes aos diferentes idiomas foram integradas e os dados tratados no conjunto. A partir disso os dados foram analisados por meio da contagem de frequências simples, de cálculo de porcentagens, médias e desvios padrões, conforme o perfil de resposta de cada questão. Os gráficos a seguir apresentam os resultados obtidos.

4.3.1 Participantes

A pesquisa contou com a participação de 29 observatórios de 9 países, conforme é apresentado no Quadro 21. Em relação a apresentação dos resultados, o nome dos observatórios não é disponibilizado, afim de garantir seu anonimato. Em seu lugar é utilizado um código que foi enviado aos participantes para acesso ao sistema. Este procedimento foi adotado para garantir o anonimato dos respondentes, mas ao mesmo permitir o rastreamento de cada uma das respostas para verificação de inconsistências e de padrões de respostas por parte do pesquisador.

Quadro 21 – Observatórios participantes da Survey (por país)

(continua)

PAÍS (Qtde.)	NOME DO OBSERVATÓRIO
Argentina (1)	Observatorio Turistico de la Ciudad de Córdoba
Brasil (9)	Observatório do Turismo do Rio de Janeiro - FTH/UFF
	Observatório do Turismo de Minas Gerais
	Observatório do Turismo do Rio Grande do Sul
	Observatório do Turismo e Eventos de Barueri
	Observatório de Turismo do Distrito Federal
	Observatório do Turismo de Belo Horizonte
	Observatório do Turismo do Estado de Goiás
	Observatorio do Turismo de Paranaaguá
	Observatório do Turismo e Eventos de Maringá
Colômbia (1)	Sistema de Indicadores Turístico de Medellín-Antioquia - SITUR

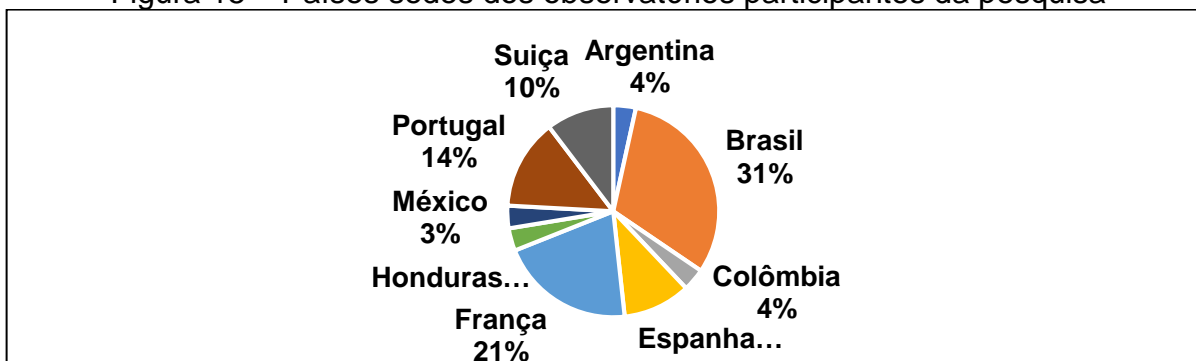
(conclusão)

Espanha	Sistema de Información Turística de Asturias
	Observatorio Ayuntamiento de Guadalajara
	Observatorio Turístico de Segovia
França (6)	Observatoire du Tourisme Ardèche
	Observatoire du Tourisme de la Cote D'Azur
	Latitude Manche
	Doubs Tourisme
	Var Tourisme
	Hendaye Tourisme
Honduras (1)	Observatorio Universitario de Turismo Sostenible y Cambio Climático
México (1)	Observatorio Turístico de Guanajuato
Portugal (3)	Observatório do Turismo dos Açores
	Observatório Turístico de Melgaço
	Observatório de Turismo da Universidade da Madeira
Suíça (2)	Observatoire Valaisan du Tourisme (Tourobs)
	Observatoire Fribourgeois du Tourisme
9 Países	29 Observatórios

Fonte: Elaboração do Autor (2018).

Na Figura 15 é apresentada a composição do grupo de observatórios respondentes distribuída por país.

Figura 15 – Países sedes dos observatórios participantes da pesquisa



Fonte: Elaboração do autor (2018).

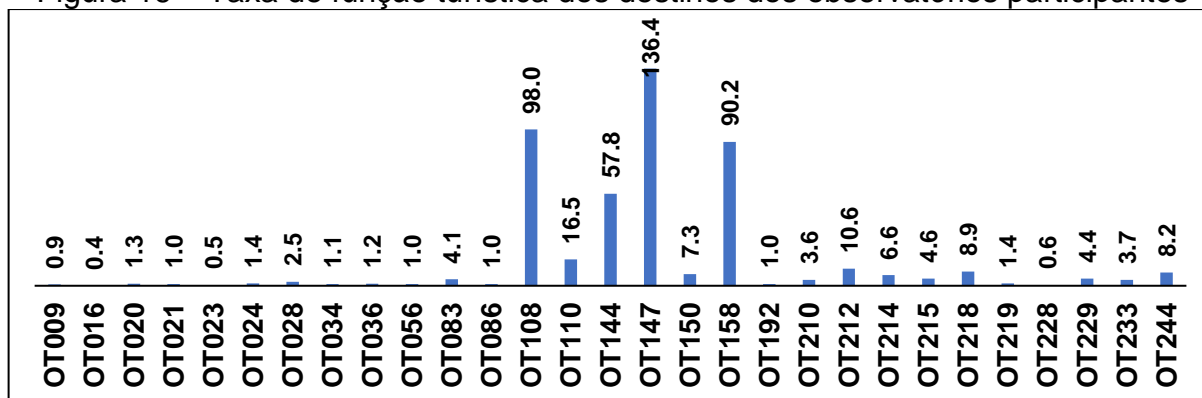
4.3.2 Resultados obtidos com a Survey

Os dados apresentados a seguir seguem a mesma sequência na qual foram apresentados no questionário da coleta da Survey. Eles são divididos em dois tipos de dados. O primeiro tipo de dados se refere aos destinos e busca prover uma noção da intensidade da atividade turística em cada um dos territórios de atuação dos observatórios. Já o segundo tipo se refere aos dados específicos dos observatórios, os quais são apresentados agrupados por capital.

4.3.2.1 Indicadores dos Destinos

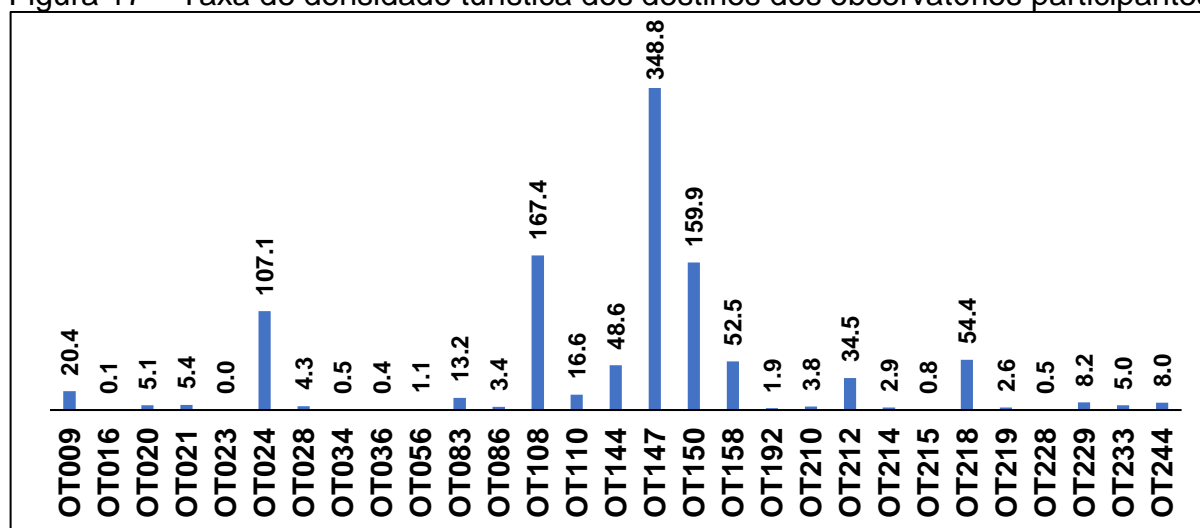
Em relação aos destinos nos quais os observatórios atuam, optou-se por buscar dados objetivos que permitissem uma comparação e em relação a intensidade da atividade turística em cada local. Para isso, foram solicitados aos respondentes dados como a área do território de abrangência do observatório, sua população e quantidade de leitos. A partir deles foram calculadas¹¹¹ as Taxas de Função Turística (Figura 16), expressa em leitos disponíveis para os visitantes por grupo de 100 habitantes e a Taxa de Densidade Turística (Figura 16), expressa em leitos disponíveis para os visitantes por quilômetro quadrado.

Figura 16 – Taxa de função turística dos destinos dos observatórios participantes



Fonte: Elaboração do autor (2018).

Figura 17 – Taxa de densidade turística dos destinos dos observatórios participantes



Fonte: Elaboração do autor (2018).

¹¹¹ Cálculos realizados com base na metodologia do ministério francês do Ambiente, da Energia e do Mar (FRANÇA, 2017).

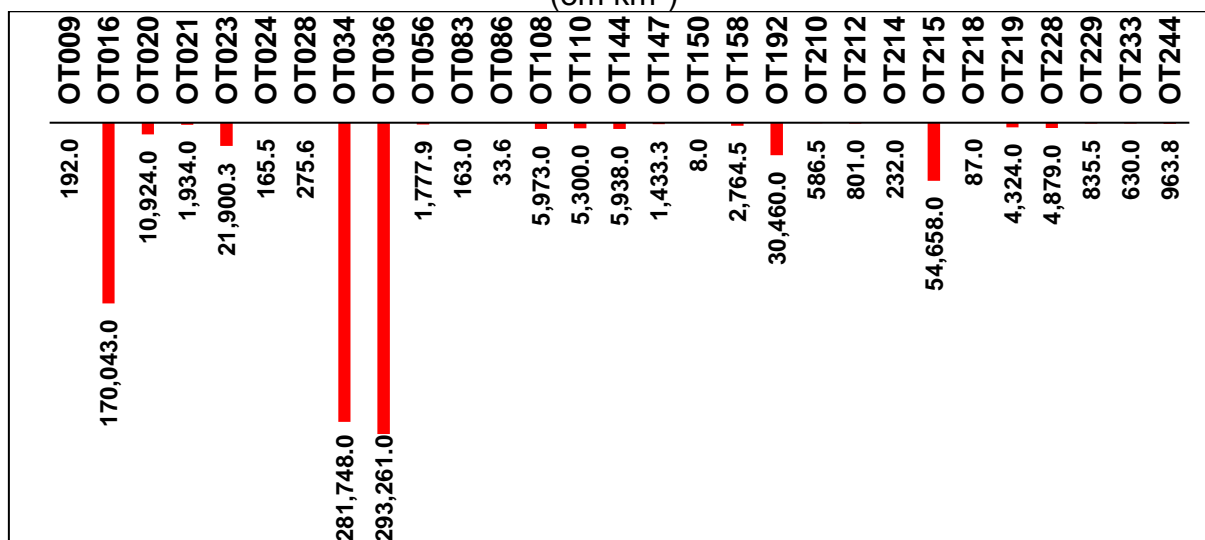
Depois de apresentados dados objetivos que permitiram ter uma noção do nível de intensidade da atividade turística nos destinos em que os observatórios operam, a seguir se apresentam dados específicos dos observatórios de turismo, distribuídos em cada um dos capitais do Sistema de Capitais do Conhecimento proposto por Carrillo (2002; 2014).

4.3.2.2 Capital de Identidade

Em relação ao Capital de Identidade, foram coletados dados qualitativos e quantitativos os quais tiveram por propósito verificar em que medida a identidade do observatório é legível para seus integrantes e atores externos. Sempre que possível estes dados foram tratados de forma objetiva, a fim de facilitar a comparação entre os observatórios participantes da pesquisa.

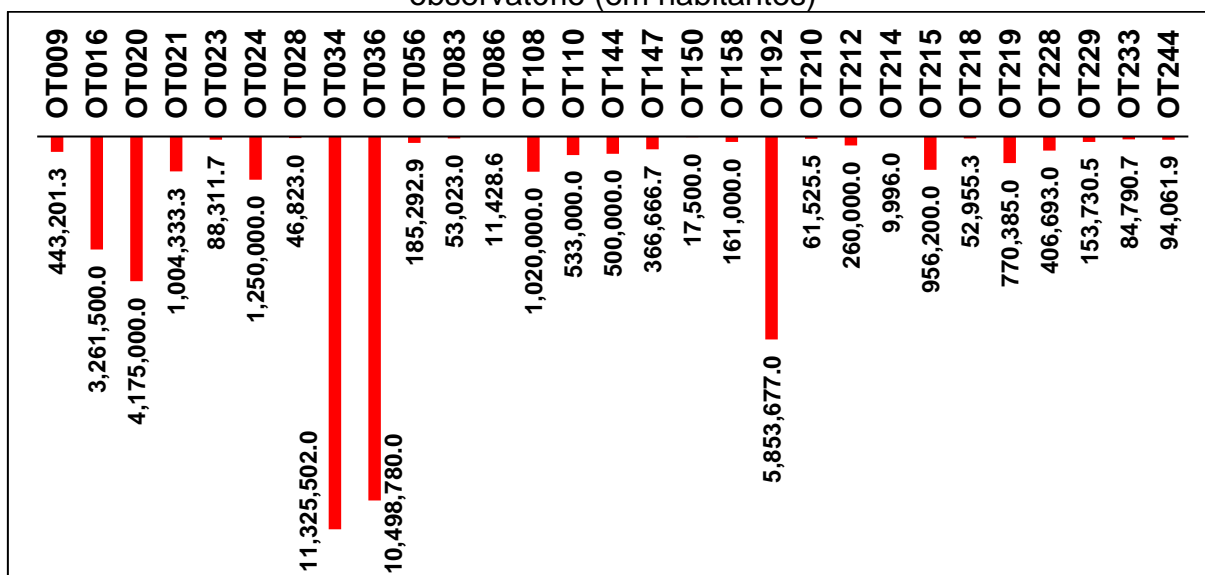
Este é o caso dos dados apresentados a seguir, os quais buscam dar uma noção das grandezas do destino em relação ao número de colaboradores do observatório. Neste caso foi considerado que quanto maior forem a dimensão territorial (Figura 18) e a população do destino (Figura 19) em relação à equipe permanente do observatório, mais complexa será a realidade com a qual ele precisará lidar, o que dificulta uma percepção clara da sua identidade percebida por meio de seus valores e capacidades.

Figura 18 – Área média de território por colaborador permanente do observatório (em km²)



Fonte: Elaboração do autor (2018).

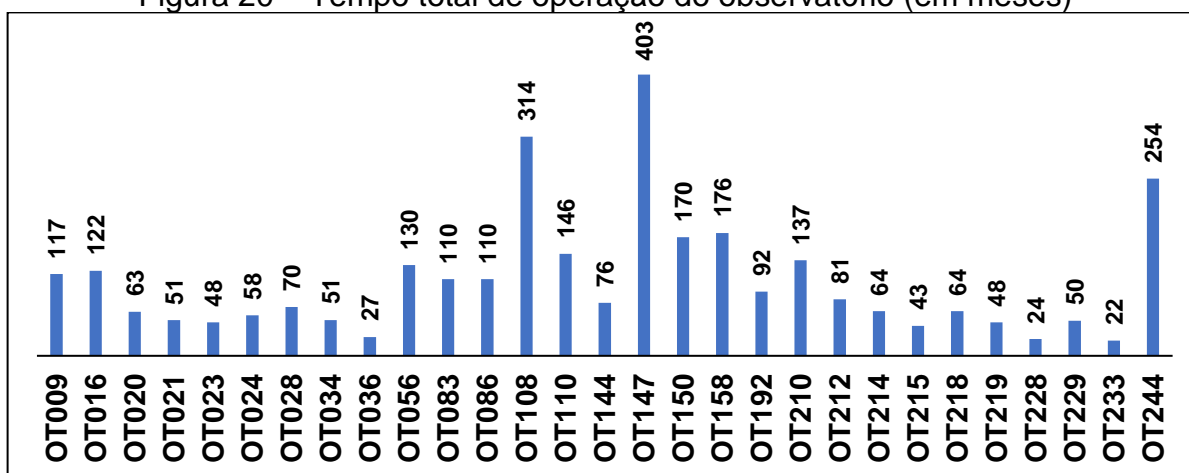
Figura 19 – População média do destino por colaborador permanente do observatório (em habitantes)



Fonte: Elaboração do autor (2018).

Outro aspecto considerado importante considerado em relação ao Capital de Identidade é o tempo de atuação do observatório. Aqui ele é apresentado na Figura 20 como tempo total de operação, pois assim o tempo que alguns observatórios permaneceram sem atividade não distorce a análise.

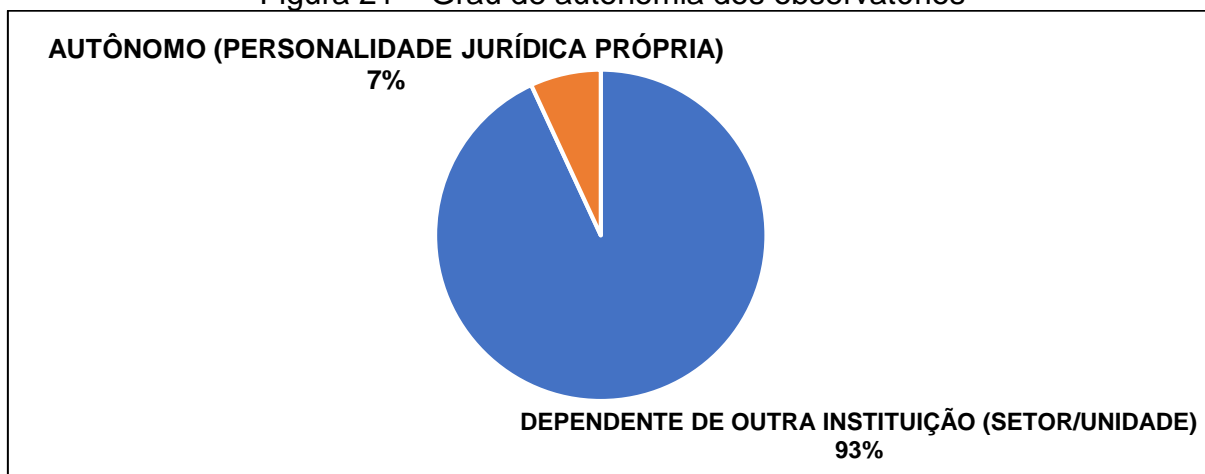
Figura 20 – Tempo total de operação do observatório (em meses)



Fonte: Elaboração do autor (2018).

Em relação ao grau de autonomia dos observatórios (Figura 21) foi constatado que a maior parte deles não possui personalidade jurídica própria sendo, portanto, dependente de alguma instituição ou governo. Dos vinte e nove observatórios respondentes somente dois eram independentes.

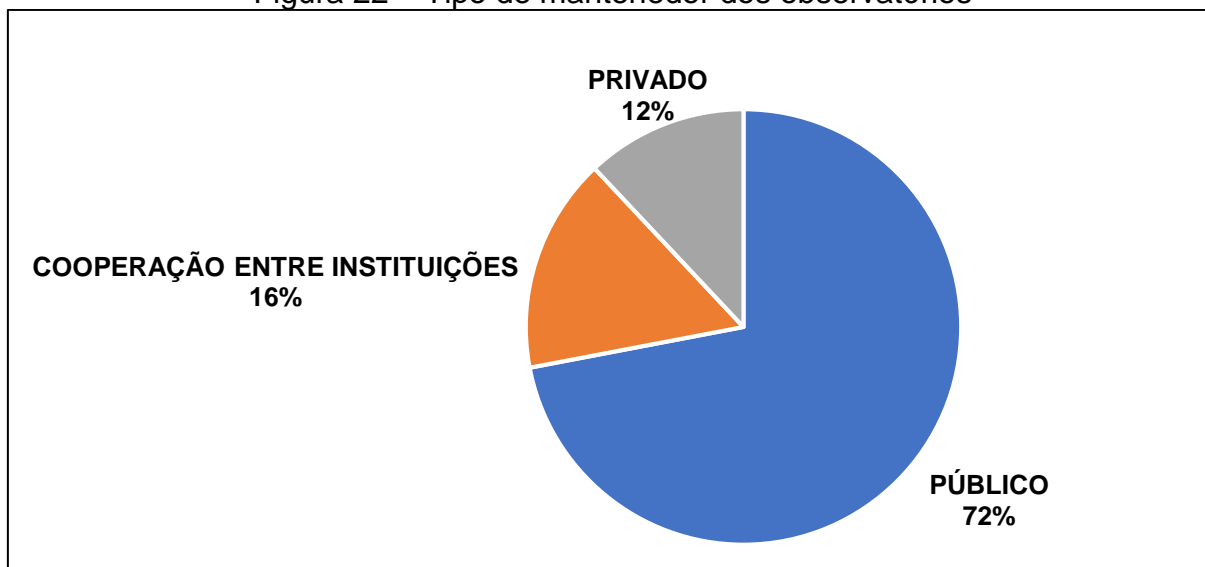
Figura 21 – Grau de autonomia dos observatórios



Fonte: Elaboração do autor (2018).

No que diz respeito aos observatórios dependentes, a maior parte deles é mantido pelo setor público (Figura 22).

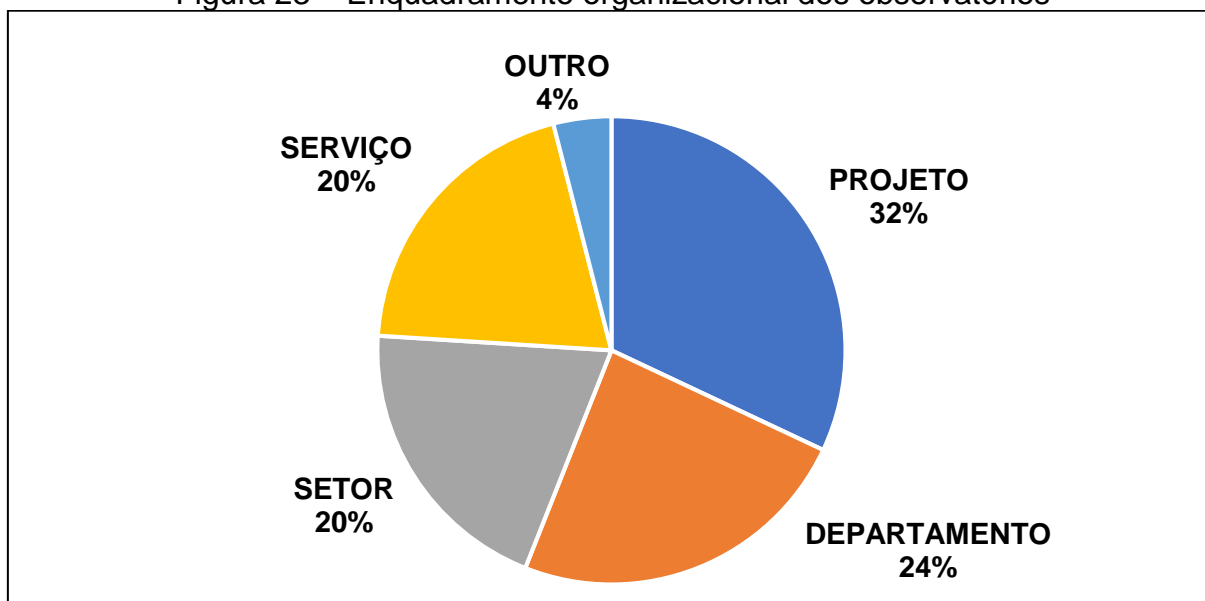
Figura 22 – Tipo de mantenedor dos observatórios



Fonte: Elaboração do autor (2018).

Em relação ao enquadramento organizacional a situação dos observatórios é bastante diversificada, mas existe um leve predomínio de sua caracterização como um projeto (Figura 23).

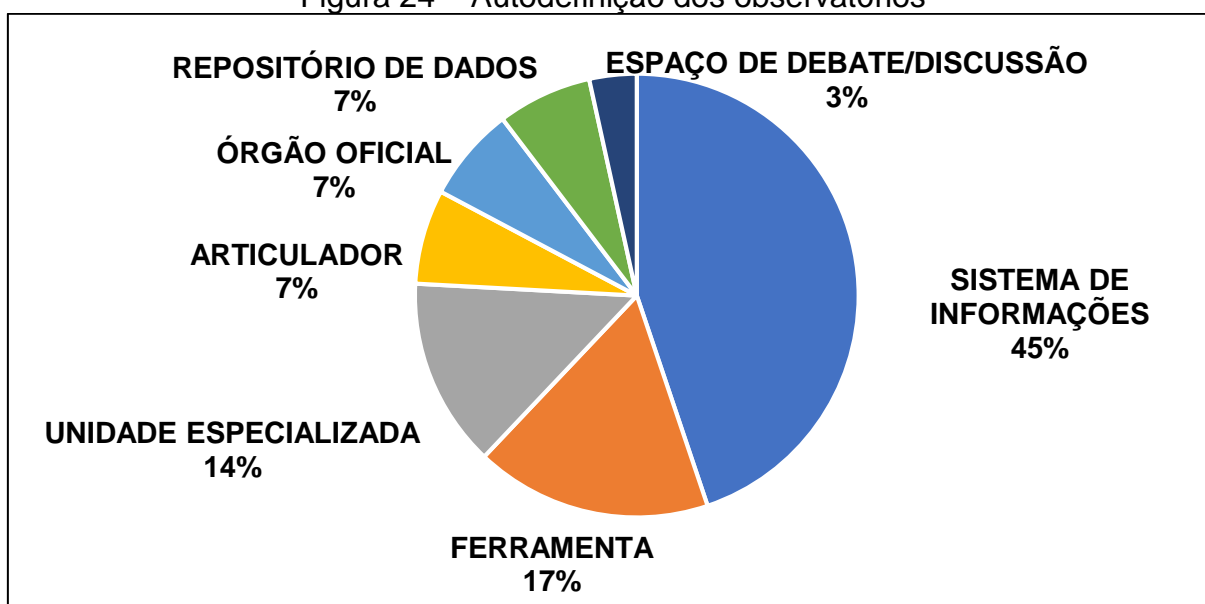
Figura 23 – Enquadramento organizacional dos observatórios



Fonte: Elaboração do autor (2018).

Ao serem questionados como percebiam os observatórios (Figura 24), quase metade dos respondentes o qualificaram como um sistema de informações. Se for considerado também que a segunda opção com maior percentual de resposta foi a opção ferramenta, é possível identificar uma ênfase na autopercepção dos observatórios pela sua natureza aplicada, sua atuação na produção de informações e sua compreensão com perspectiva instrumental.

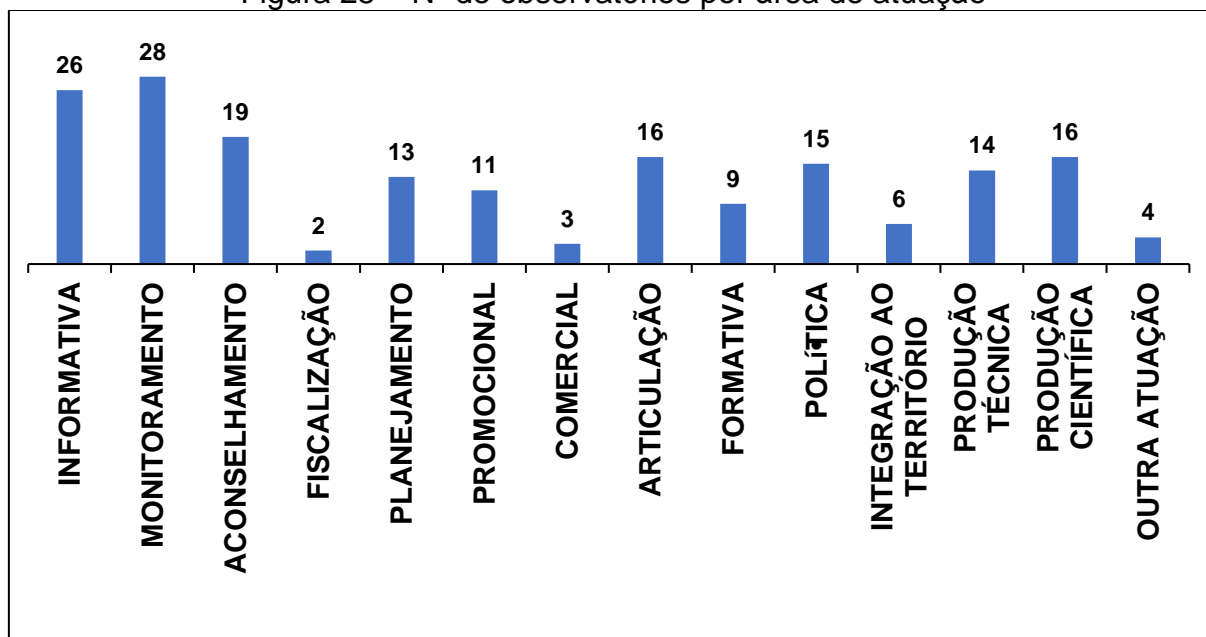
Figura 24 – Autodefinição dos observatórios



Fonte: Elaboração do autor (2018).

Os dados citados anteriormente convergem com os dados referentes às áreas de atuação dos observatórios. Como pode ser constatado no gráfico da Figura 25, quase todos os observatórios responderam que atuam no monitoramento do destino, assim como um número elevado deles também respondeu que atua disponibilizando informações.

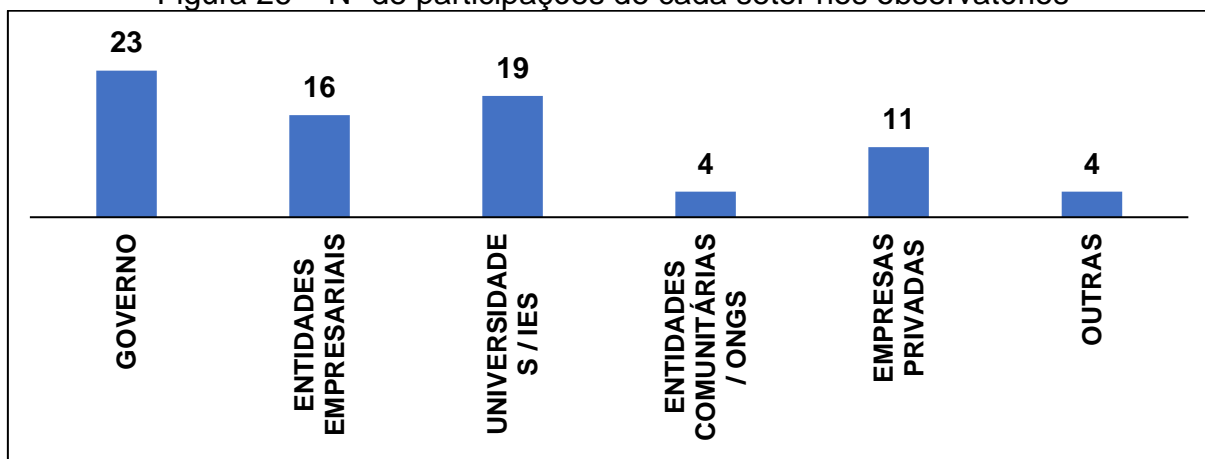
Figura 25 – N^o de observatórios por área de atuação



Fonte: Elaboração do autor (2018).

Outro aspecto avaliado em relação ao Capital de Identidade diz respeito aos participantes do observatório. Aqui foi considerado que uma maior diversidade em sua natureza faz com que o observatório tenha uma maior dificuldade em se reconhecer, bem como em definir suas prioridades em função da multiplicidade de interesses e de comportamentos dos atores envolvidos. Com este intuito, foi verificado quem participava dos observatórios enquanto governo, entidades empresariais, academia, entidades comunitárias e empresas privadas. Como pode ser visto na Figura 26, há um predomínio da atuação dos governos nos observatórios, mas também uma participação significativa da academia e entidades empresariais. Em relação a participação de entidades comunitárias ou organizações não-governamentais, porém, foi identificado um baixo número de participações.

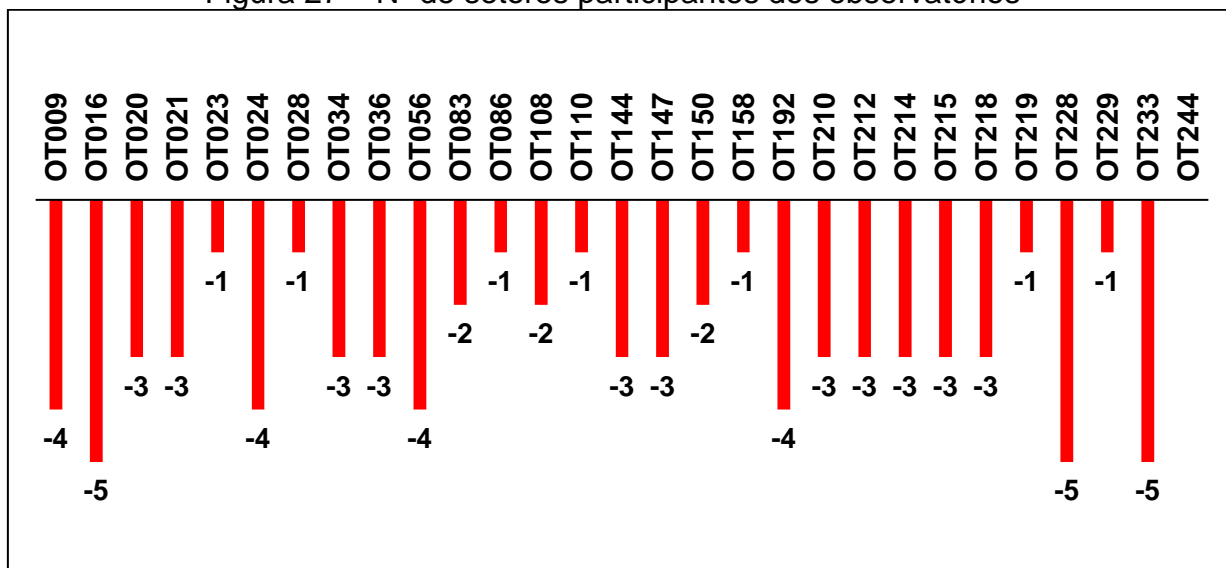
Figura 26 – N° de participações de cada setor nos observatórios



Fonte: Elaboração do autor (2018).

Considerando que um maior número de setores participando do observatório implica uma maior complexidade desde a perspectiva da identidade e, por extensão, uma maior dificuldade para sua percepção; foi verificado quantos setores participavam dos observatórios respondentes. Os resultados individuais são apresentados na Figura 27, na qual se constata que a maior parte deles possui a participação de mais de dois setores.

Figura 27 – N° de setores participantes dos observatórios

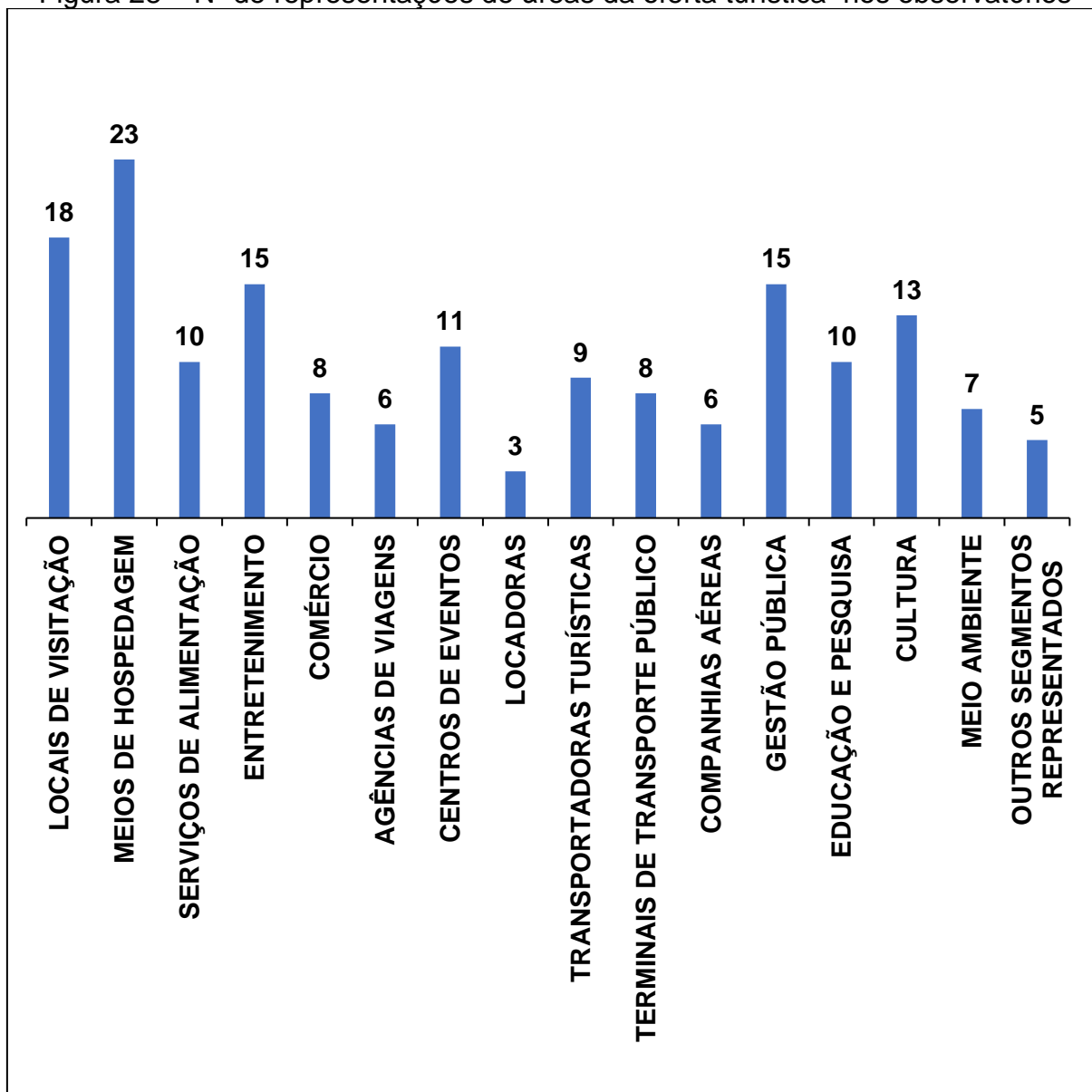


Fonte: Elaboração do autor (2018).

A fim de verificar qual a situação geral dos observatórios em relação a participação em suas atividades de representantes dos segmentos da oferta turística dos destinos foi solicitado aos observatórios que indicassem os segmentos

representados junto a eles (Figura 28).

Figura 28 – N° de representações de áreas da oferta turística nos observatórios



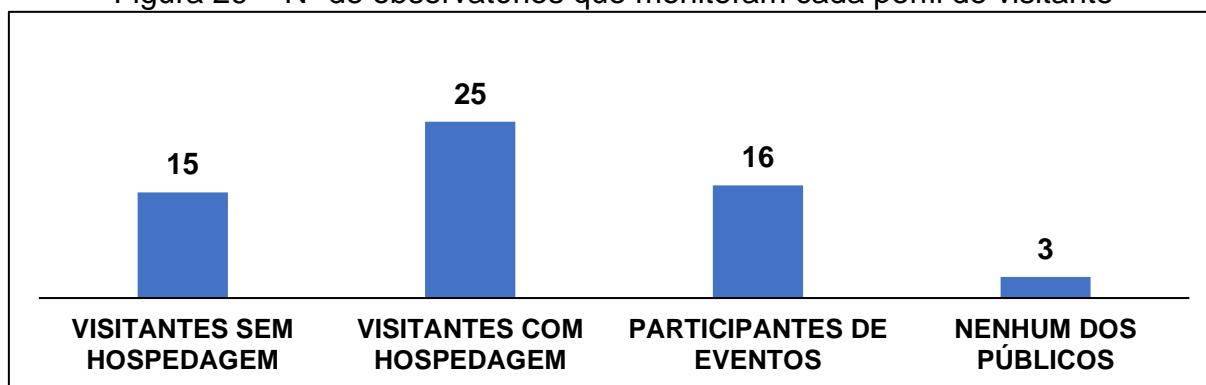
Fonte: Elaboração do autor (2018).

Nesse caso se comprovou um predomínio da participação de representantes de meios de hospedagem, seguidos de locais de visitação, do setor do entretenimento e da gestão pública. Merece ser destacado que nenhum segmento se mostrou presente em todos os observatórios, o que sinaliza para focos diferenciados de atuação por parte deles.

4.3.2.3 Capital de Inteligência

No que diz respeito ao Capital de Inteligência, foi verificado o número de observatórios que monitoram cada perfil de visitante (Figura 29); quantas dessas pesquisas possuem respaldo estatístico (Figura 30); a quantidade média de perfis de observatórios monitorados (Figura 31); os indicadores de demanda mais monitorados por observatórios (Figura 32); o número de indicadores de demanda monitorados pelos observatórios (Figura 33); a quantidade de observatórios que monitoram cada segmento da oferta (Figura 34); o número de segmentos monitorados pelos observatórios (Figura 35); o número de observatórios que monitoram cada tipo de (Figura 36); o número de observatórios que monitoram cada tipo de tendência (Figura 37); o percentual de monitoramento da concorrência pelos observatórios (Figura 38); o percentual de observatórios que possuem atualização de metodologias programadas (Figura 39) e a periodicidade da atualização das metodologias pelos observatórios que realizam isso (Figura 40).

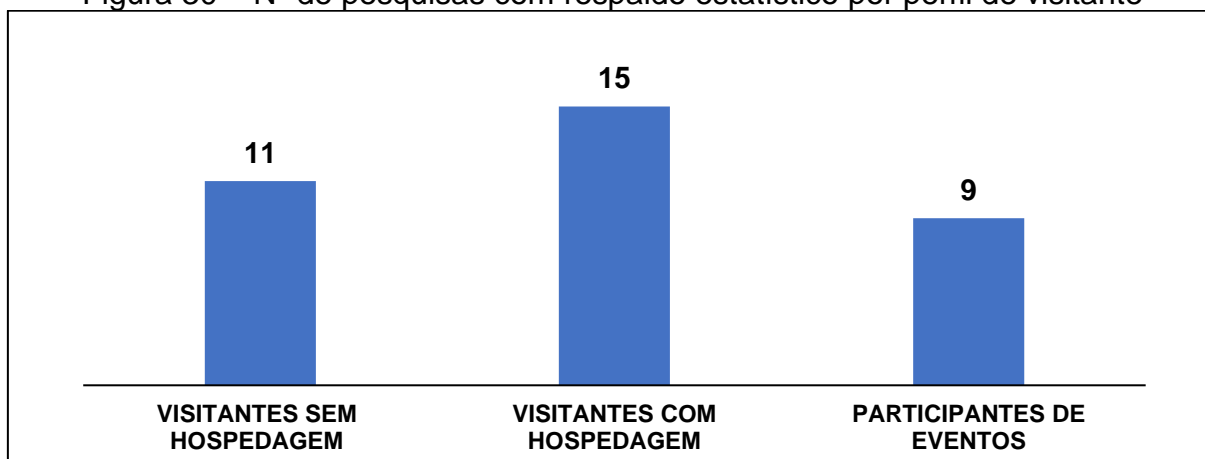
Figura 29 – Nº de observatórios que monitoram cada perfil de visitante



Fonte: Elaboração do autor (2018).

No que diz respeito aos perfis de visitantes monitorados pelos observatórios (Figura 29), destaca-se especialmente os Visitantes com Hospedagem no destino. Esta situação converge com os resultados apresentados sobre os segmentos da oferta representados junto aos observatórios em que se destaca o segmento de Hospedagem (Figura 28). Ressalta-se ainda que três observatórios responderam não realizarem pesquisa sobre nenhum perfil de visitante.

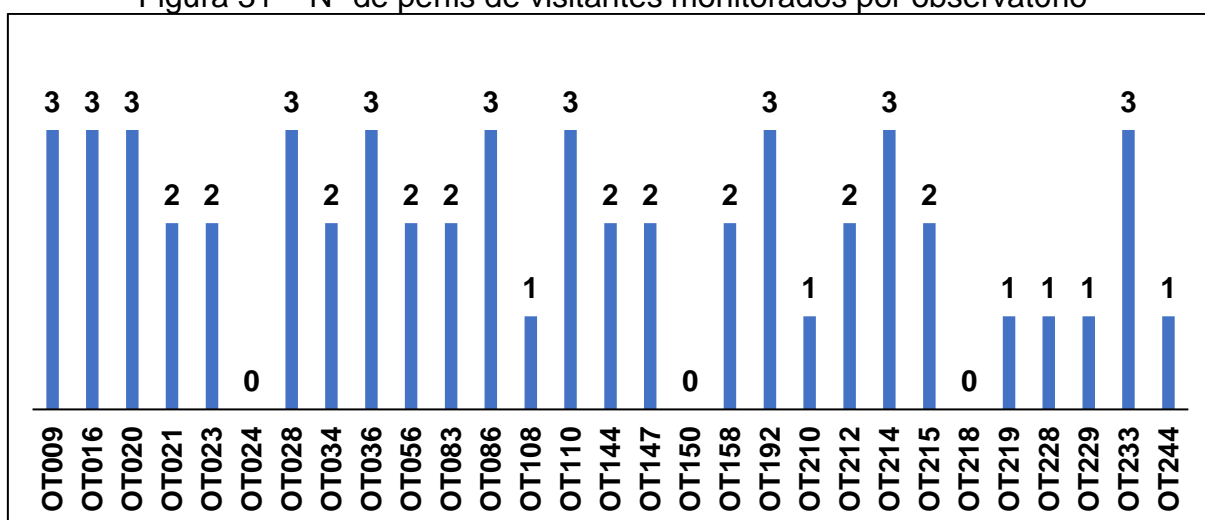
Figura 30 – Nº de pesquisas com respaldo estatístico por perfil de visitante



Fonte: Elaboração do autor (2018).

Em relação a existência de respaldo estatístico nas pesquisas sobre perfis de visitantes, os observatórios responderam que a maioria delas possui esse respaldo.

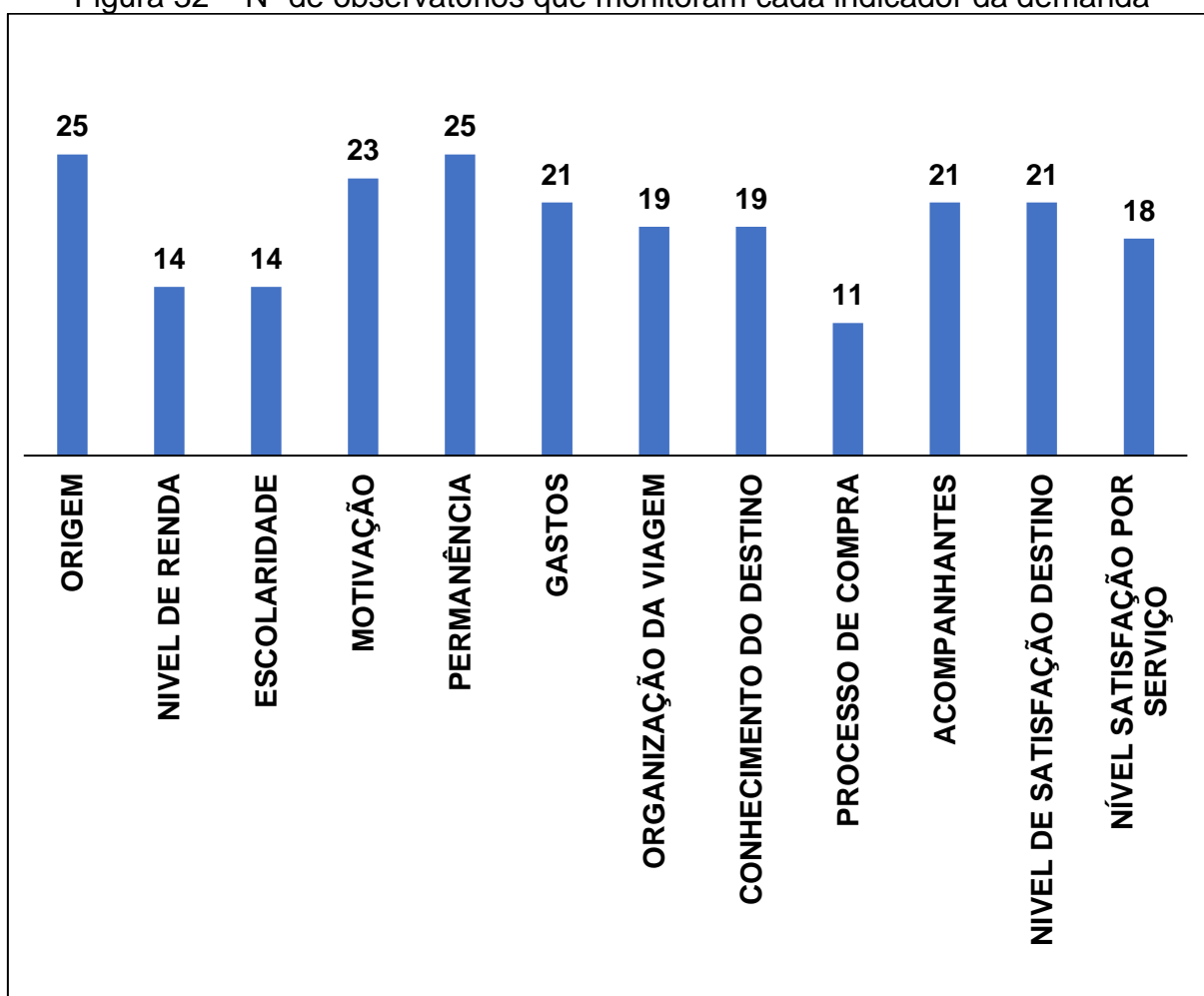
Figura 31 – Nº de perfis de visitantes monitorados por observatório



Fonte: Elaboração do autor (2018).

Como pode ser observado na Figura 31, aproximadamente 90 % dos observatórios realizam o monitoramento de pelo menos 1 perfil de visitante. A maioria deles monitora pelo menos 2 perfis diferentes de visitantes.

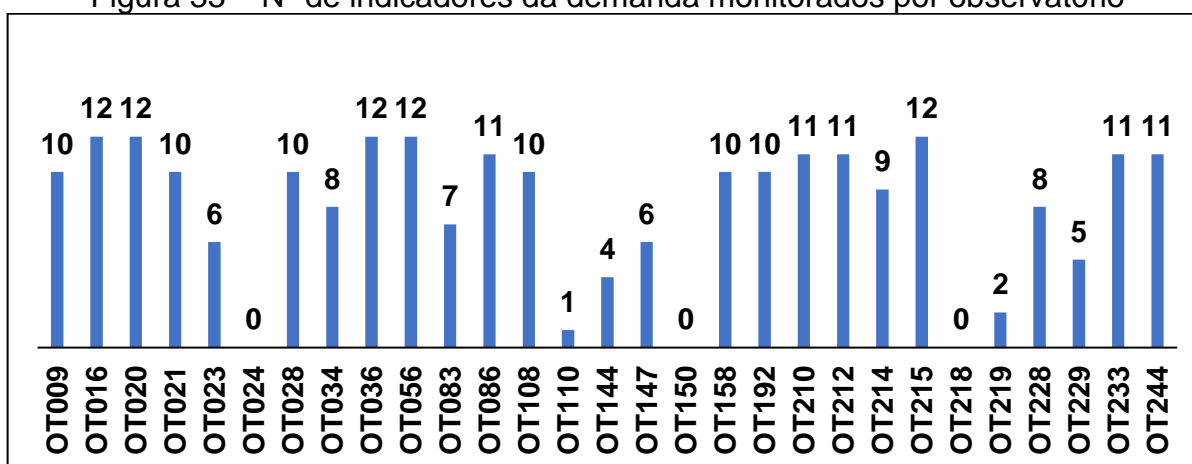
Figura 32 – Nº de observatórios que monitoram cada indicador da demanda



Fonte: Elaboração do autor (2018).

No que tange aos indicadores de demanda monitorados pelos observatórios (Figura 32), a maioria deles monitora a Origem dos visitantes e seu Tempo de Permanência no destino. Depois desses, os indicadores priorizados pelos destinos são a Motivação da Viagem, o Nível de Gastos, os Acompanhantes da Viagem e o Nível de Satisfação com o destino.

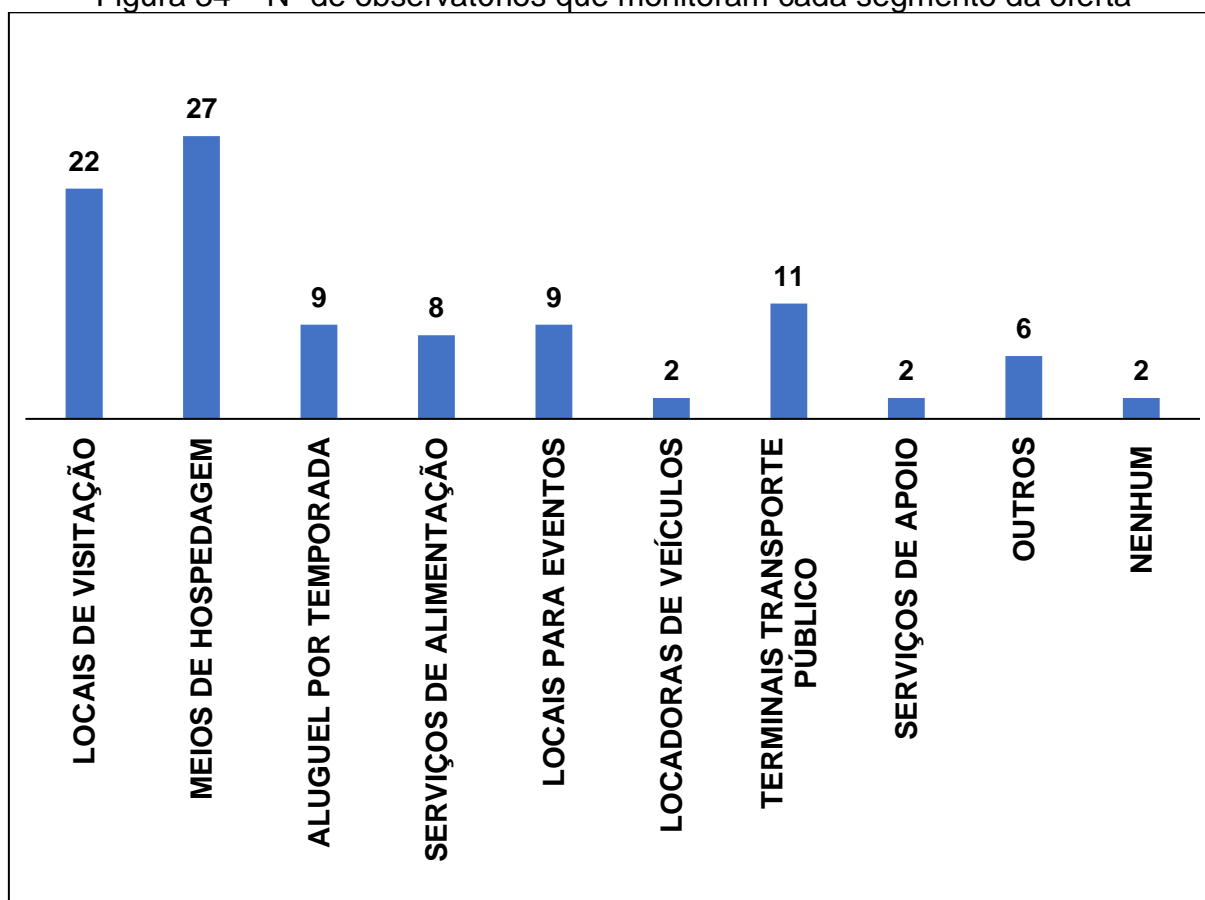
Figura 33 – Nº de indicadores da demanda monitorados por observatório



Fonte: Elaboração do autor (2018).

Em relação a quantidade de indicadores da demanda monitorados por cada um dos observatórios (Figura 33), foi constatado que eles monitoram no máximo 12 indicadores e que alguns observatórios não monitoram nenhum indicador de demanda.

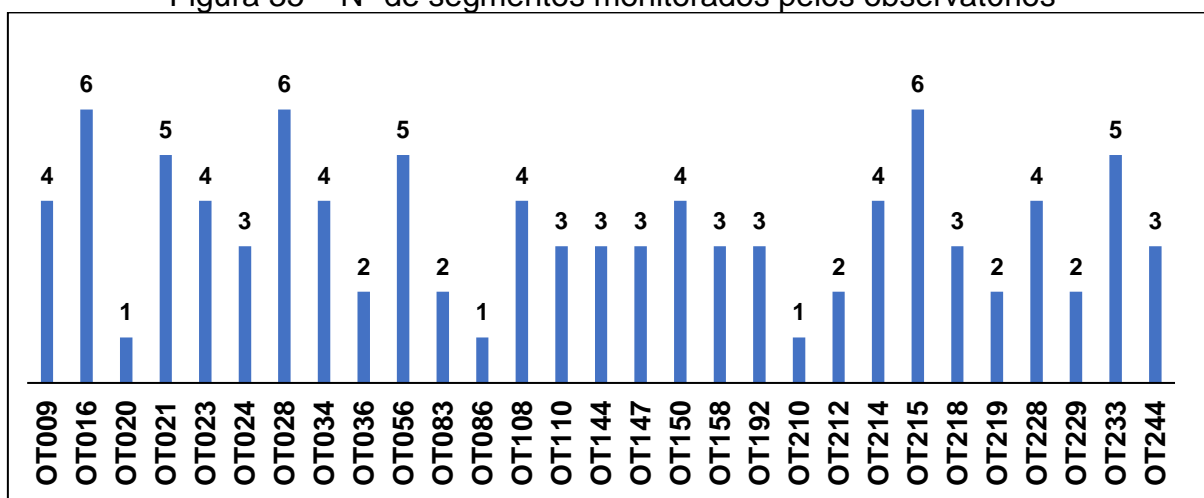
Figura 34 – Nº de observatórios que monitoram cada segmento da oferta



Fonte: Elaboração do autor (2018).

No que diz respeito aos segmentos da oferta monitorados pelos observatórios (Figura 34) se consta um predomínio dos segmentos de Meios de Hospedagem e de Locais de Visitação. Entre os fatores que colaboram com esta priorização possivelmente estão fatores como a demanda dessa informação por parte dos investidores hoteleiros que aparecem bastante representados nos observatórios, assim como a crescente decaptação informatizada desses dados em alguns destinos.

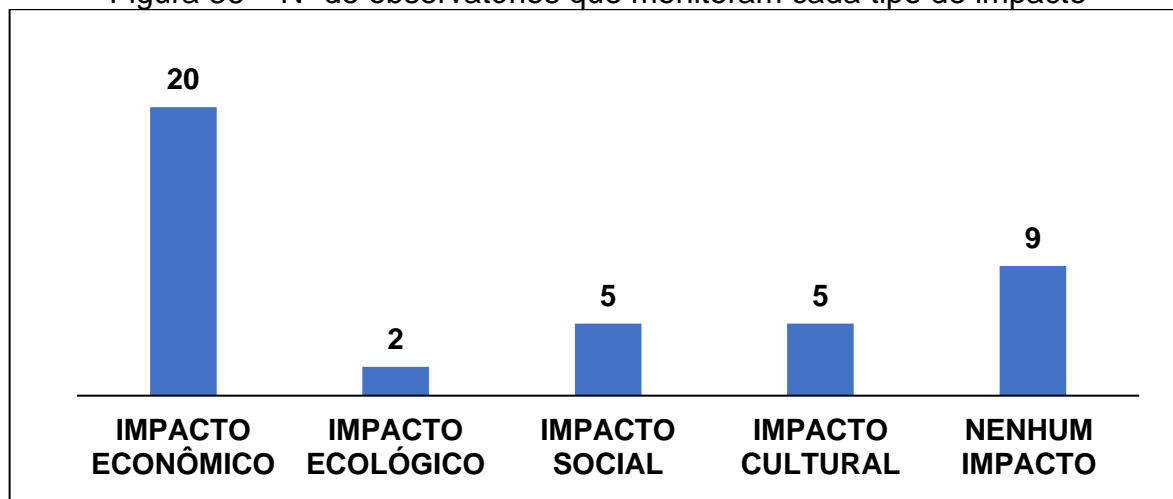
Figura 35 – Nº de segmentos monitorados pelos observatórios



Fonte: Elaboração do autor (2018).

Sobre a quantidade de segmentos monitorados por cada observatório (Figura 35), se identifica que no máximo eles monitoram 6 segmentos entre às opções apresentadas na Figura 34.

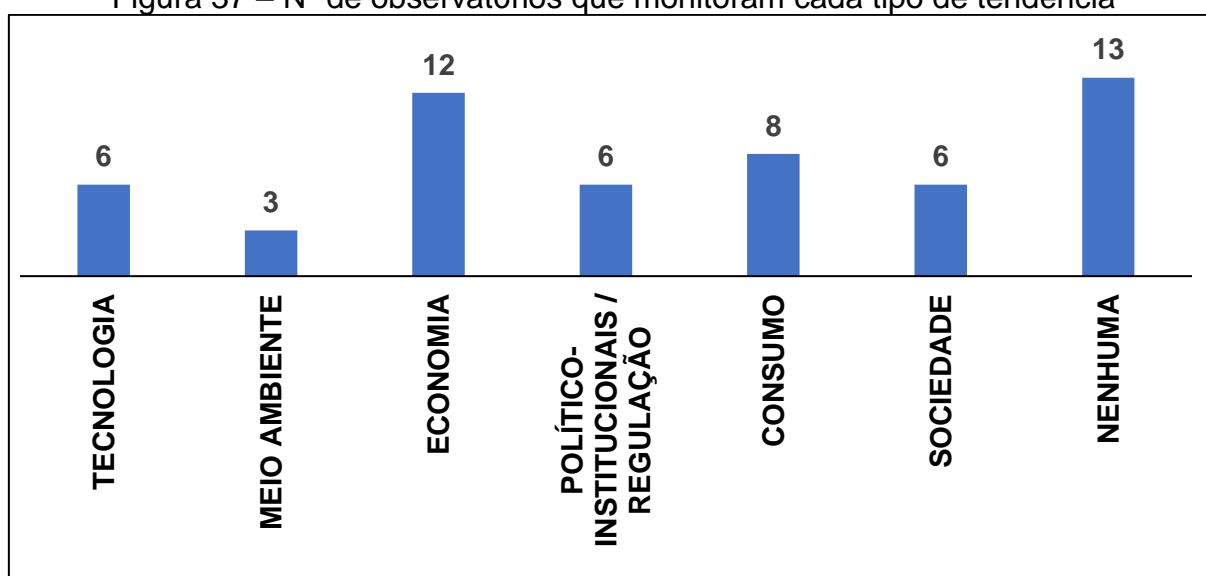
Figura 36 – Nº de observatórios que monitoram cada tipo de impacto



Fonte: Elaboração do autor (2018).

No que diz respeito aos tipos de impactos monitorados pelos observatórios (Figura 37), se consta um amplo predomínio dos Impactos Econômicos do turismo sobre os destinos. Esse tipo de situação pode ser resultado tanto da demanda por indicadores econômicos pelos atores, quanto pela possibilidade de mensuração desses impactos por meio de dados obtidos com outras fontes, como Secretarias da Fazenda, institutos de pesquisa e planejamento econômico, entre outros. Ressalta-se ainda que uma quantidade significativa de observatórios que não monitora nenhum tipo de impacto.

Figura 37 – N° de observatórios que monitoram cada tipo de tendência

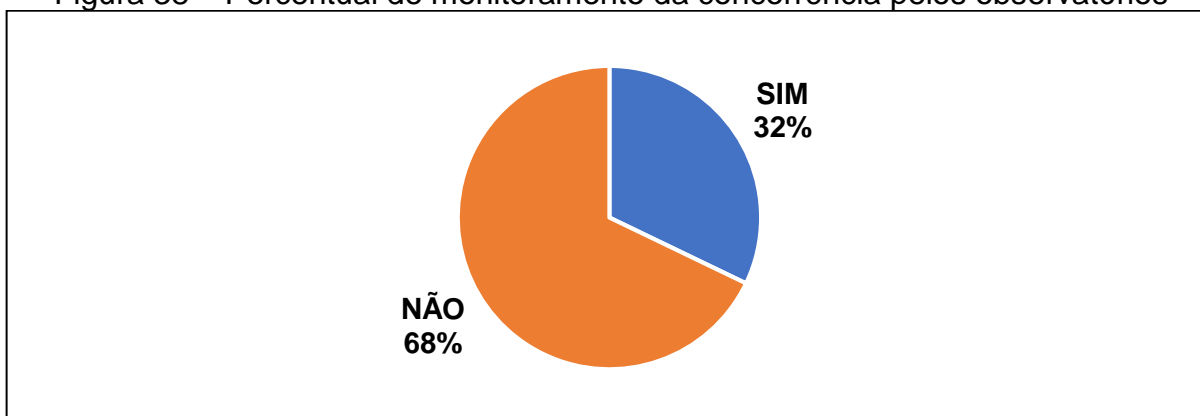


Fonte: Elaboração do autor (2018).

Em relação às tendências (Figura 37) priorizadas pelo monitoramento realizado pelos observatórios fica evidente a preocupação com a Tendências Econômicas e de Consumo. Esses resultados convergem para o entendimento dos destinos turísticos a partir de uma lógica de *sense making* por parte da demanda, assim como da dependência que eles apresentam em relação as condições econômicas nos locais de origem dos visitantes.

No que envolve o monitoramento de destinos concorrentes (Figura 38) se observa que aproximadamente um terço dos observatórios realizam alguma ação com este propósito.

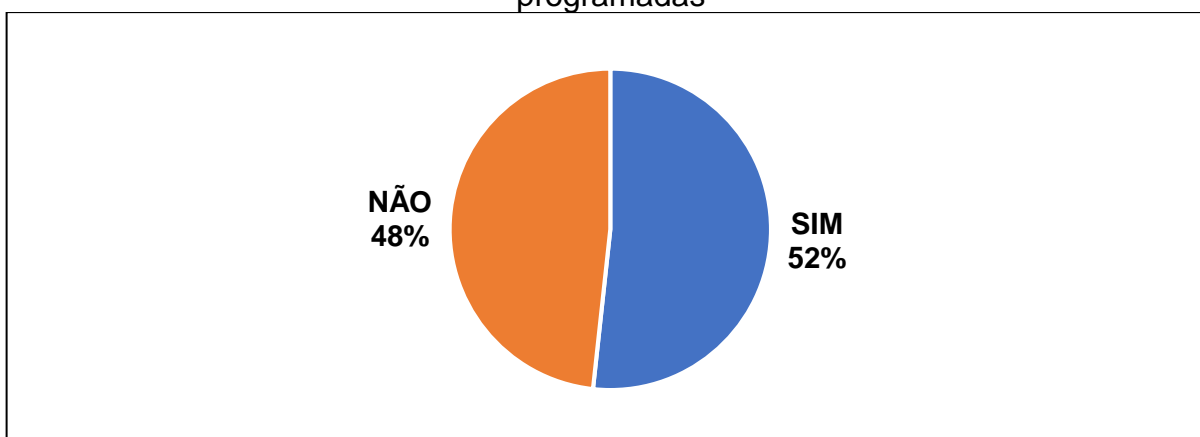
Figura 38 – Percentual de monitoramento da concorrência pelos observatórios



Fonte: Elaboração do autor (2018).

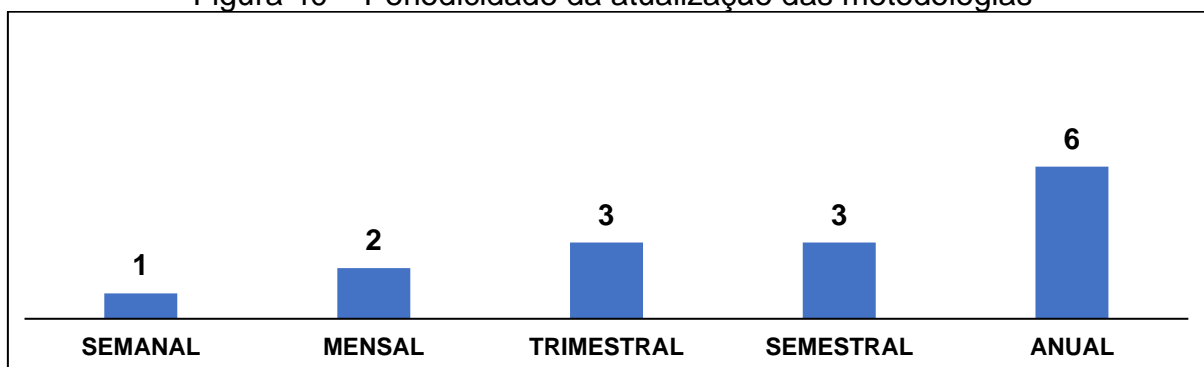
Ao serem consultados sobre a realização de atividades programadas para atualização de metodologias (Figura 39), praticamente metade dos observatórios respondeu que não o fazem. Já entre os que fazem a atualização das suas metodologias, a maioria o faz de forma anual (Figura 40).

Figura 39 – Percentual de observatórios que possuem atualização de metodologias programadas



Fonte: Elaboração do autor (2018).

Figura 40 – Periodicidade da atualização das metodologias

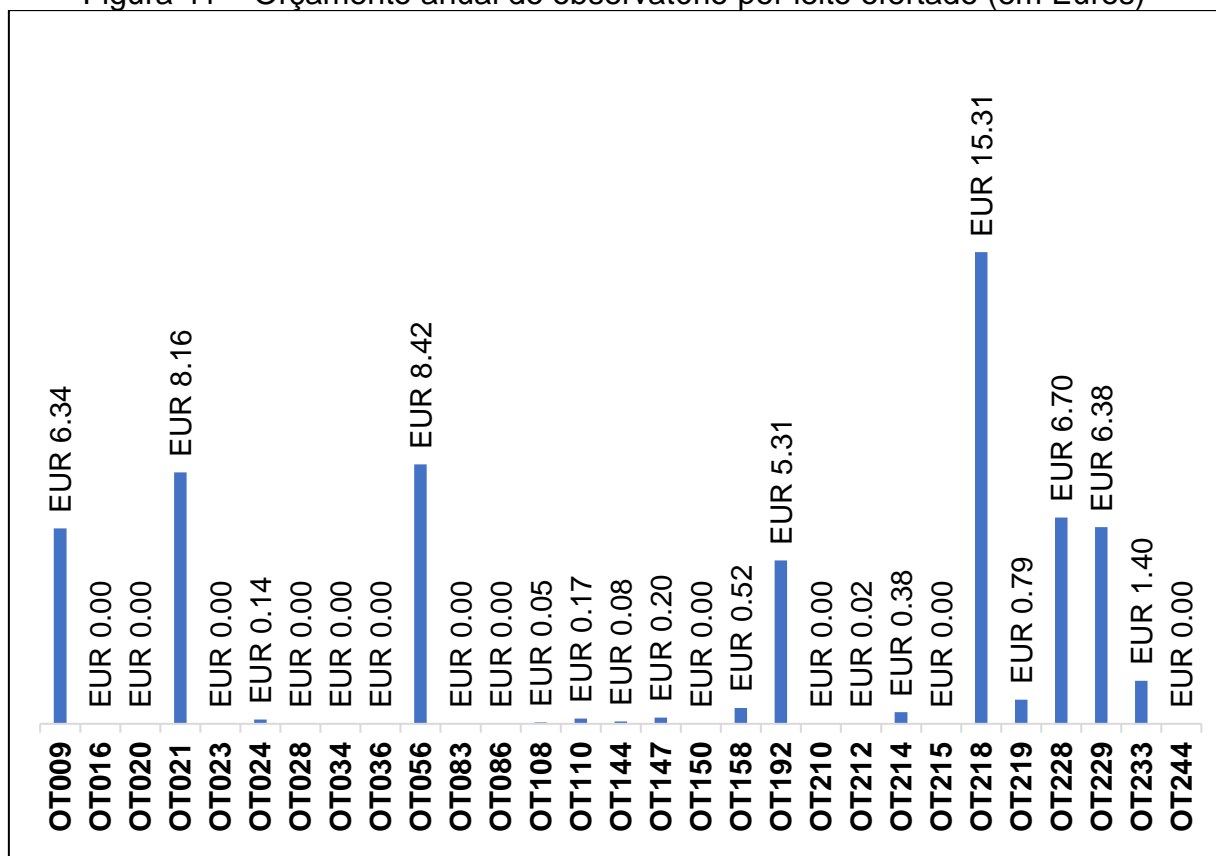


Fonte: Elaboração do autor (2018).

4.3.2.4 Capital Financeiro

Em relação ao Capital Financeiro, buscou-se identificar uma forma de representar a realidade de cada observatório em função de suas características e das características dos destinos nos quais atuam. Por isso, os valores dos orçamentos anuais informados foram todos convertidos para Euros com base em cotação informada pelos respondentes no dia do preenchimento, sendo que alguns observatórios não informaram este valor por serem dependentes de alguma instituição e não terem claro seu investimento anual. De qualquer maneira, a título de verificação dessa possibilidade de comparação, estabeleceu-se como critério o valor anual do orçamento em Euros em relação a quantidade de leitos ofertados no destino. Disso se obteve o orçamento anual por leito ofertado (Figura 41).

Figura 41 – Orçamento anual do observatório por leito ofertado (em Euros)

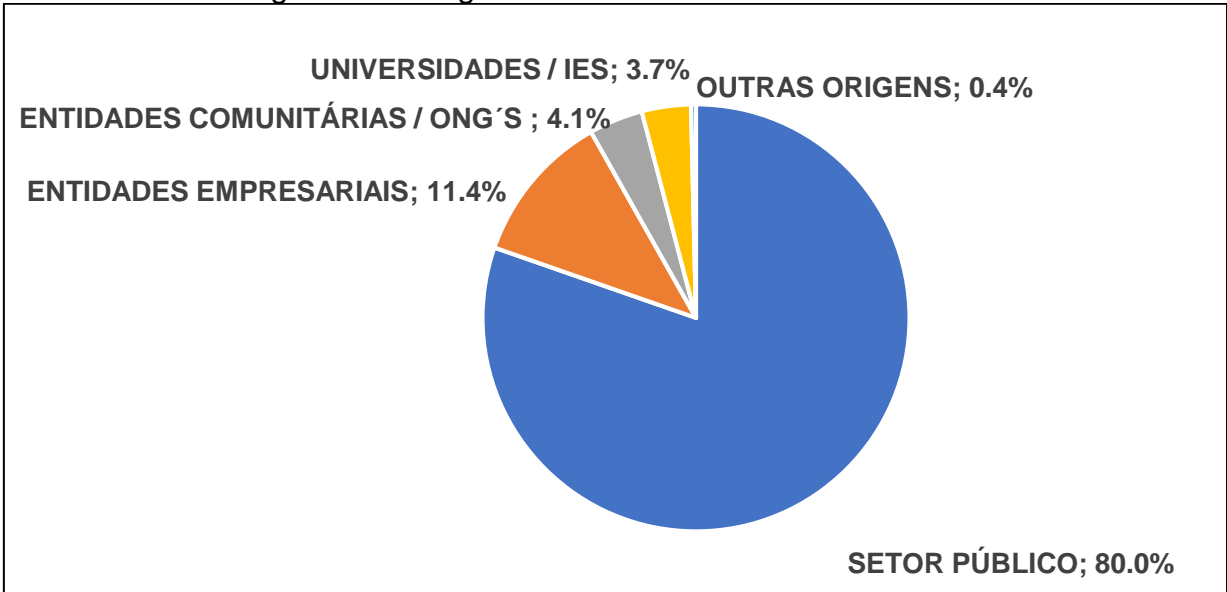


Fonte: Elaboração do autor (2018).

Além disso foram consideradas também a origem dos recursos (Figura 42), o número de origens de recursos por observatório (Figura 43) e o índice de

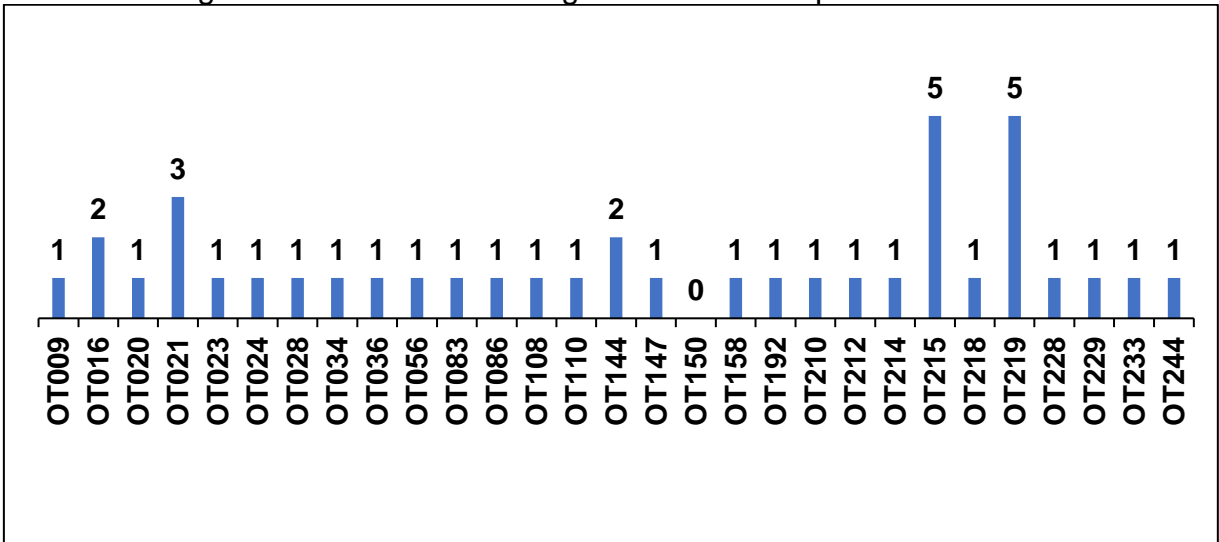
concentração dos recursos em função do percentual proveniente de cada origem (Figura 44). Sobre isso se destaca o fato de que a maior parte dos observatórios possuem uma única fonte de recursos, o que pode ser uma situação frágil do ponto de vista financeiro.

Figura 42 – Origem dos recursos dos observatórios



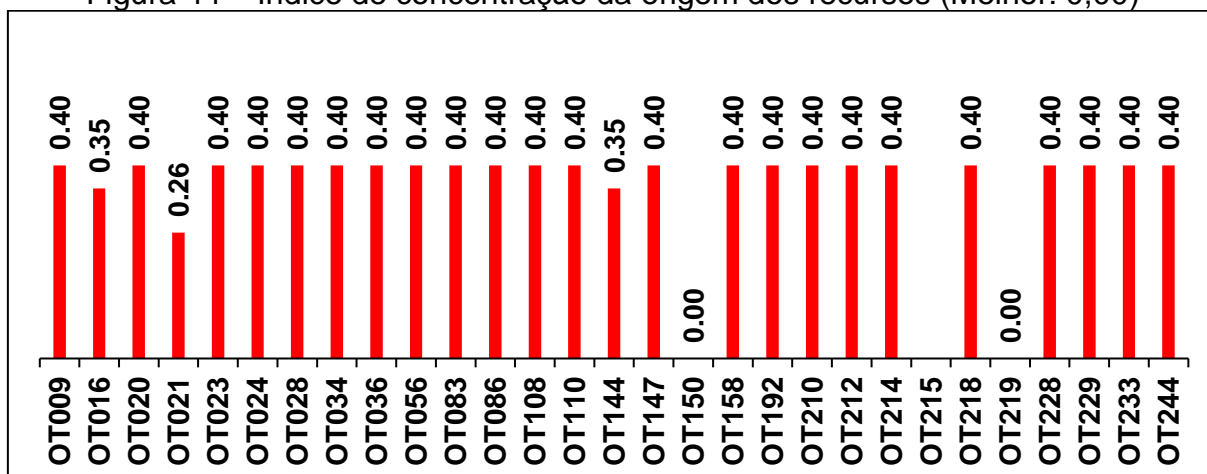
Fonte: Elaboração do autor (2018).

Figura 43 – Nº médio de origens de recursos por observatório



Fonte: Elaboração do autor (2018).

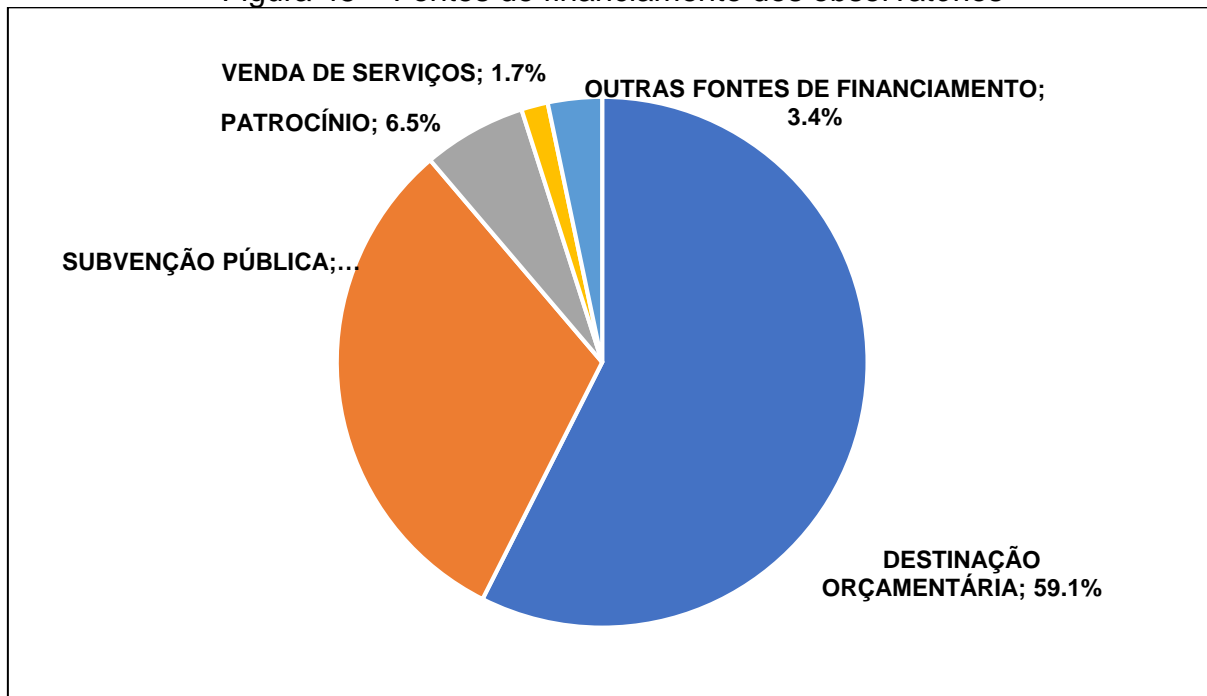
Figura 44 – Índice de concentração da origem dos recursos (Melhor: 0,00)



Fonte: Elaboração do autor (2018).

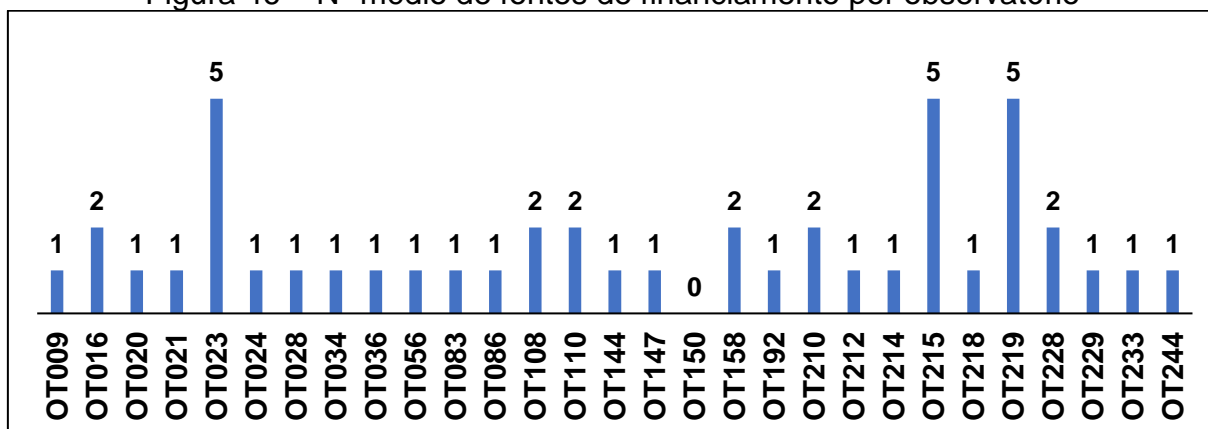
Da mesma maneira verificou-se também a participação das fontes de financiamento de recursos (Figura 45), o número médio de fontes de financiamento por observatórios (Figura 46) e o índice de concentração dos recursos em função do percentual de cada fonte de financiamento (Figura 47).

Figura 45 – Fontes de financiamento dos observatórios



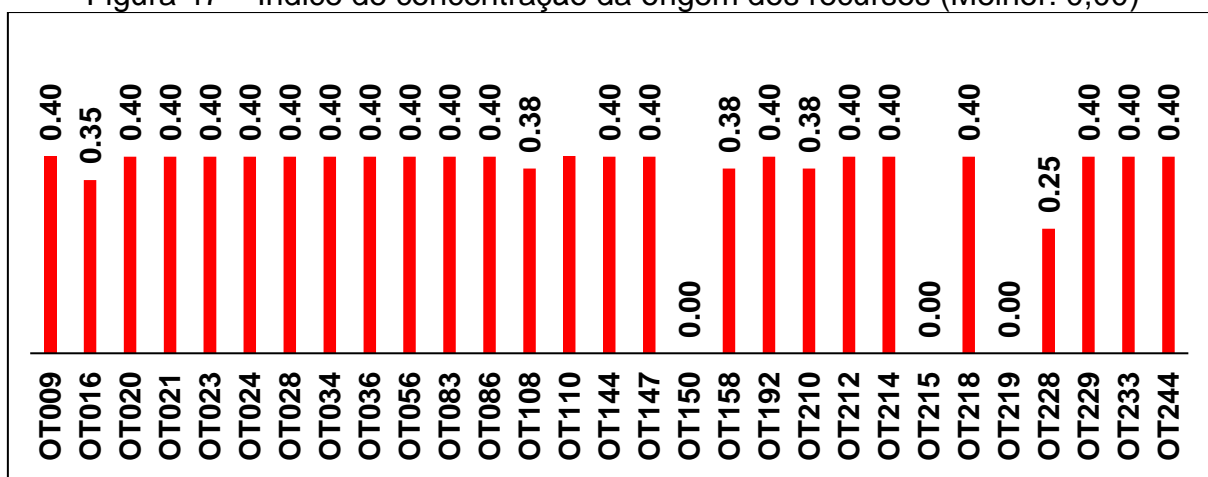
Fonte: Elaboração do autor (2018).

Figura 46 – Nº médio de fontes de financiamento por observatório



Fonte: Elaboração do autor (2018).

Figura 47 – Índice de concentração da origem dos recursos (Melhor: 0,00)



Fonte: Elaboração do autor (2018).

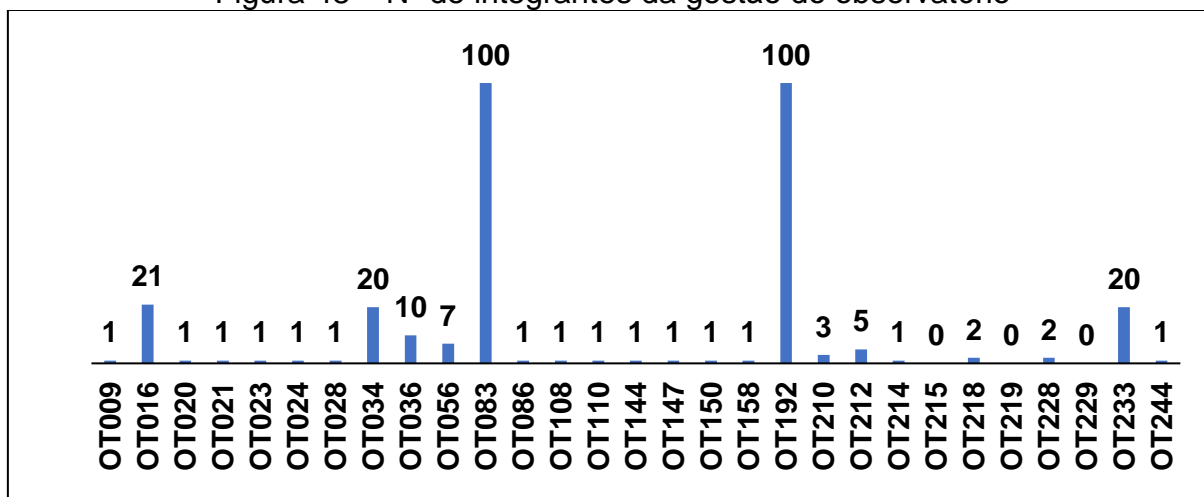
Em relação as fontes de financiamento, se ressalta principalmente o fato de que a maioria dos observatórios possui seu financiamento concentrado em um único tipo de fonte, o que pode ser um risco as operações desses observatórios.

4.3.2.5 Capital Relacional

No que diz respeito ao Capital Relacional foram considerados o número de integrantes da gestão dos observatórios (figura 48), o número de instituições colaboradoras em 2016 (Figura 49), o número de observatórios que recebem dados de cada segmento da oferta (Figura 50), o número de segmentos fornecedores de dados por observatório (Figura 51), a quantidade de acessos ao site do observatório por grupo de 100 habitantes do destino (Figura 52), o número de parcerias realizadas

pelos observatórios com outros setores (Figura 53), o número de setores parceiros do observatório em 2016 (Figura 54), o número de parcerias realizadas pelos observatórios com atores externos ao destino em 2016 (Figura 55), o número de parcerias internacionais realizadas por observatório em 2016 (Figura 56) e o número de parcerias nacionais realizadas por observatório em 2016 (Figura 57).

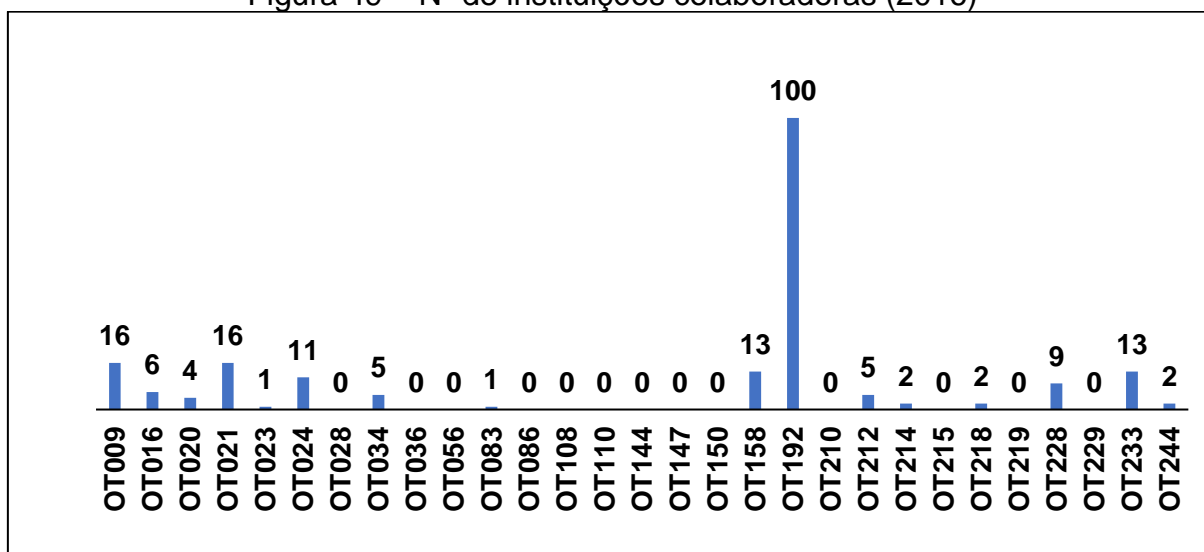
Figura 48 – Nº de integrantes da gestão do observatório



Fonte: Elaboração do autor (2018).

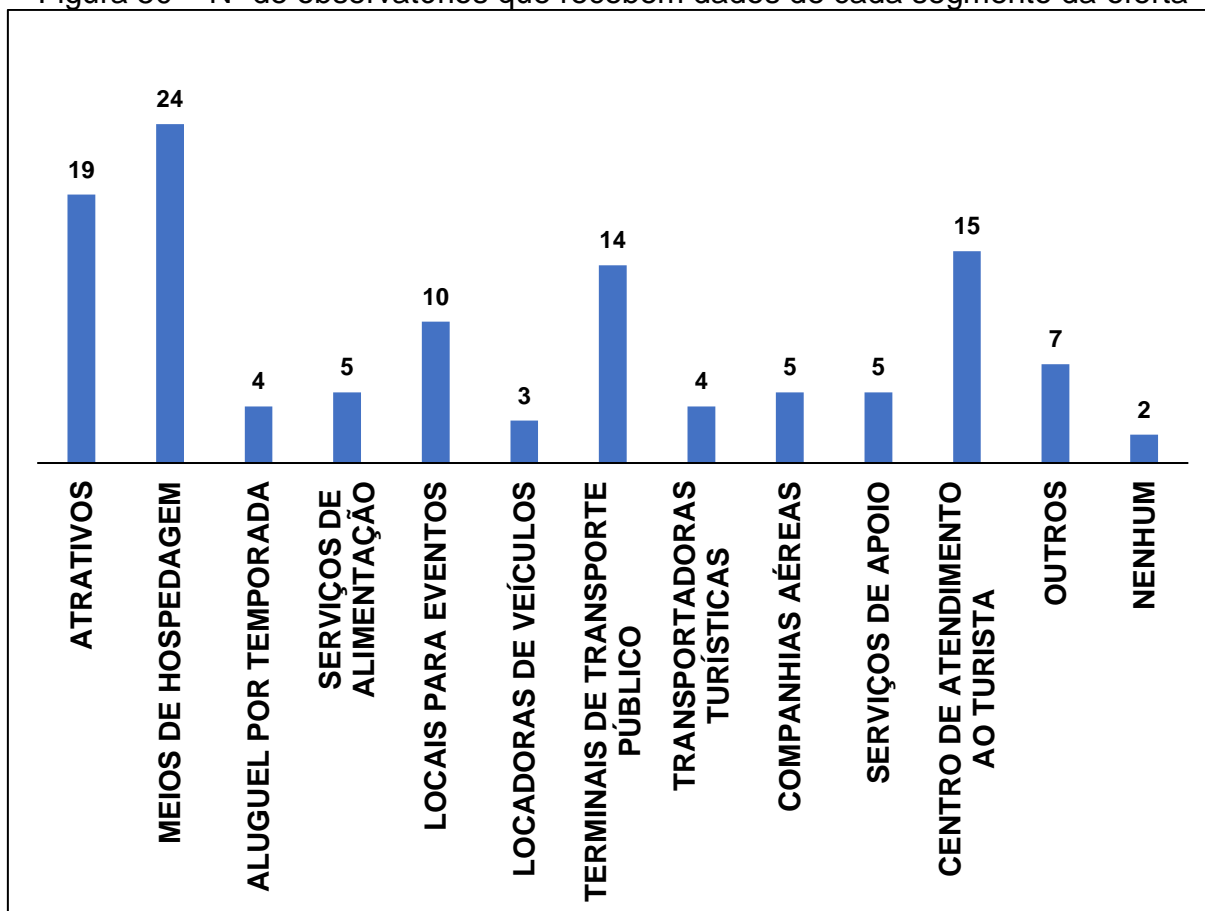
No que diz respeito à quantidade de integrantes, pode-se constatar que a grande maioria dos observatórios possui em geral poucos integrantes (Figura 48). Isto aponta para um menor nível de comprometimento desses integrantes em relação à quando eles apenas colaboram com os observatórios (Figura 49).

Figura 49 – Nº de instituições colaboradoras (2016)



Fonte: Elaboração do autor (2018).

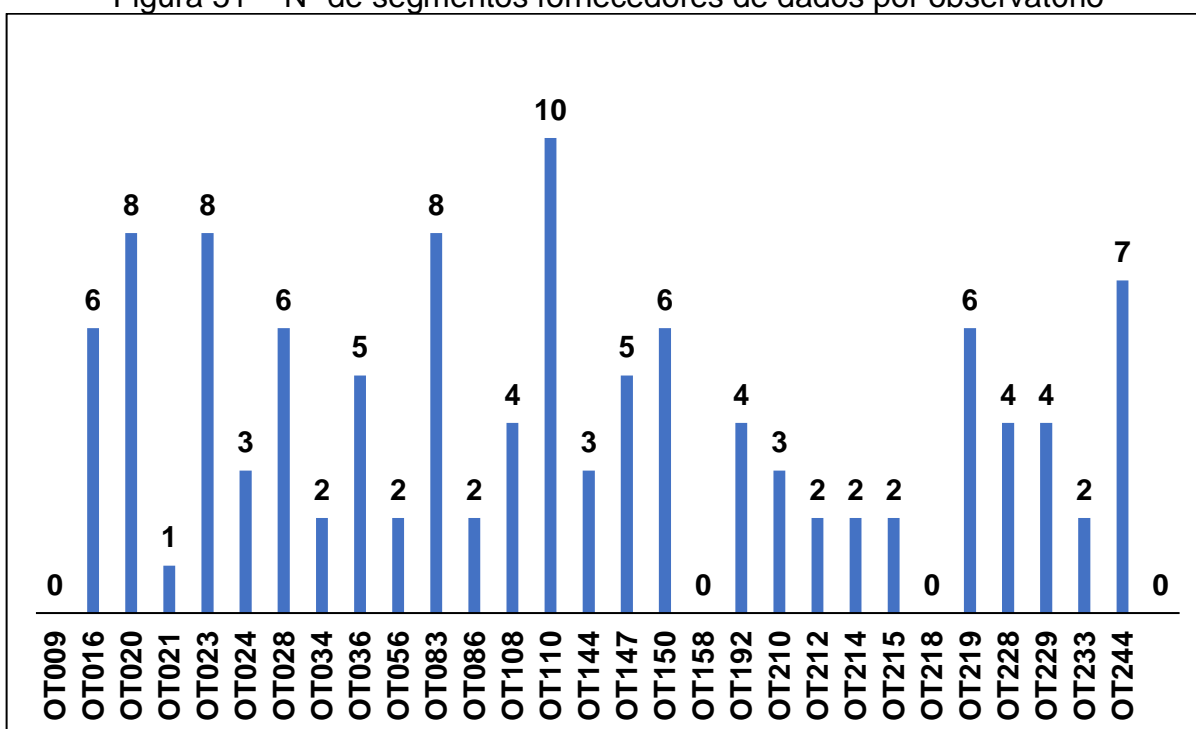
Figura 50 – Nº de observatórios que recebem dados de cada segmento da oferta



Fonte: Elaboração do autor (2018).

Em relação aos segmentos da oferta que mais colaboram com os observatórios, destacam-se especialmente os segmentos de Meios de Hospedagem e Atrativos, seguidos dos Centros de Atendimento ao Turista e dos Terminais de Transporte Público. Sobre isso se destaca que os primeiros segmentos normalmente possibilitam uma maior facilidade no registro dos dados da movimentação turística, enquanto que os demais tem como fator facilitador o fato da gestão ser normalmente realizada ou pela gestão pública ou por meio de concessões públicas, o que facilita a obtenção dos dados.

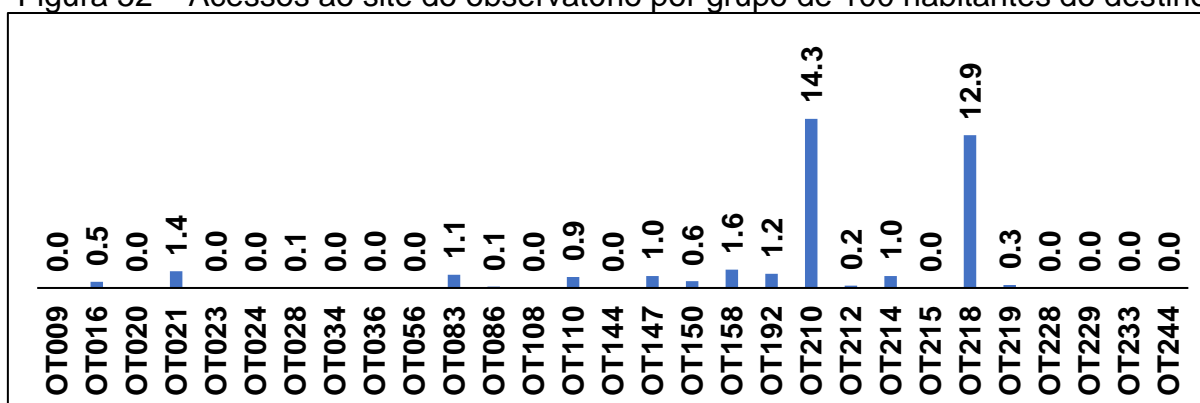
Figura 51 – Nº de segmentos fornecedores de dados por observatório



Fonte: Elaboração do autor (2018).

Sobre a quantidade de segmentos fornecedores de dados, se constata uma grande diversidade de situações entre os observatórios pesquisados (Figura 51).

Figura 52 – Acessos ao site do observatório por grupo de 100 habitantes do destino

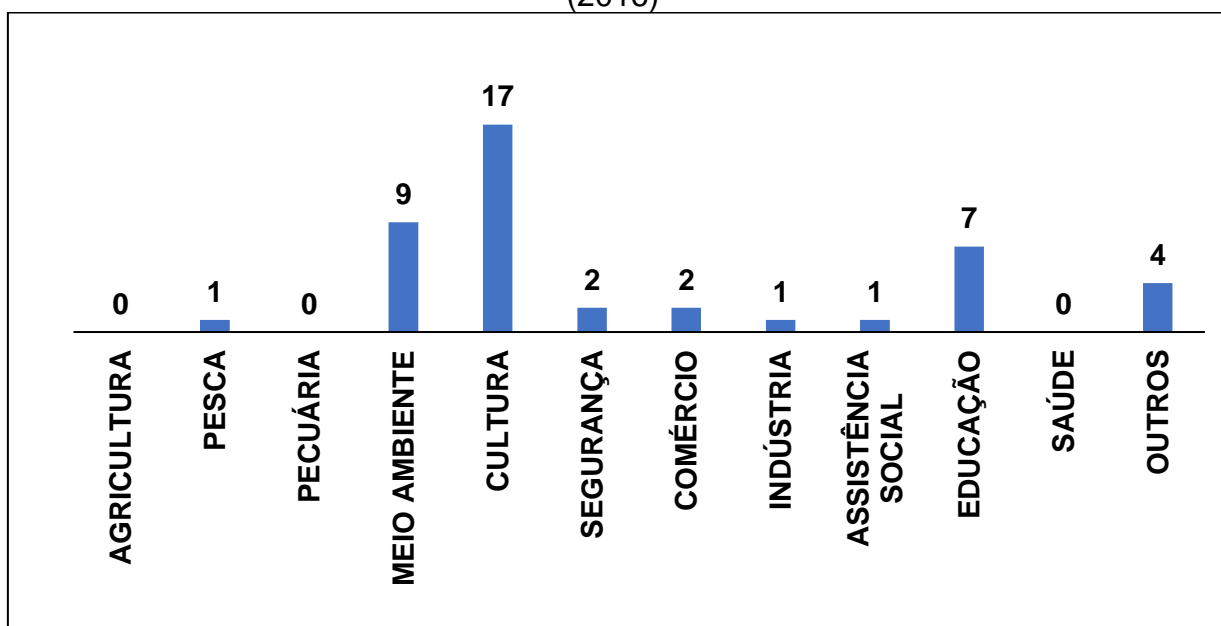


Fonte: Elaboração do autor (2018).

No que contempla a utilização do site do observatório pelos habitantes dos destinos (Figura 52) se constata que nos casos em que foram informados esses dados¹¹² o acesso por parte dos habitantes é relativamente baixo. Isso aponta para uma pequena quantidade de utilizadores em nível de destino.

¹¹² A maioria dos observatórios não informou este dado por não o possuir ou por não monitorá-lo.

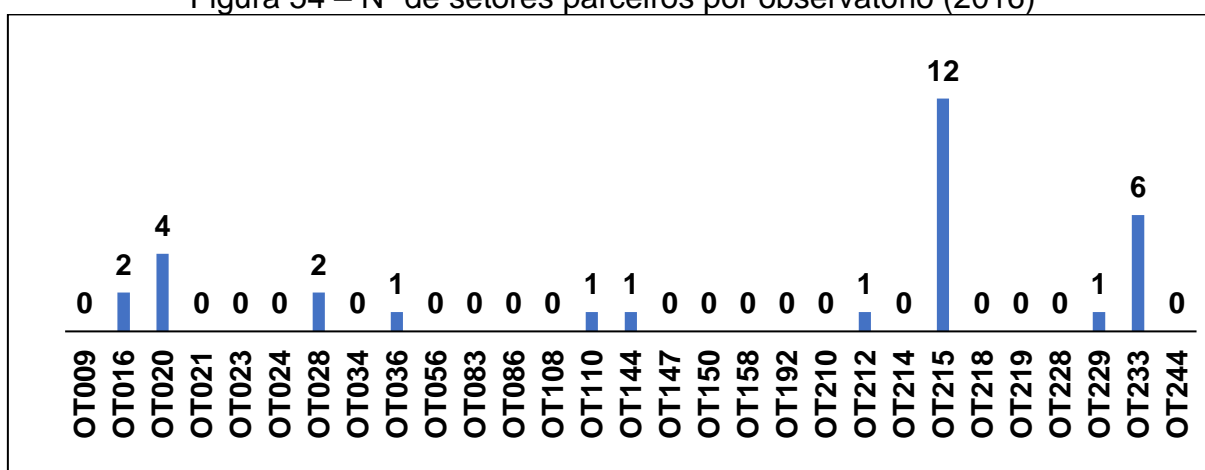
Figura 53 – Nº de parcerias realizadas entre os observatórios e outros setores (2016)



Fonte: Elaboração do autor (2018).

Ao se verificarem as parcerias realizadas pelos observatórios com outros setores (Figura 53), se constata um predomínio de parcerias com os setores de Cultura e Meio Ambiente. Esta situação pode estar relacionada a necessidade de monitoramento de aspectos relacionados a conservação do patrimônio natural e cultural dos destinos.

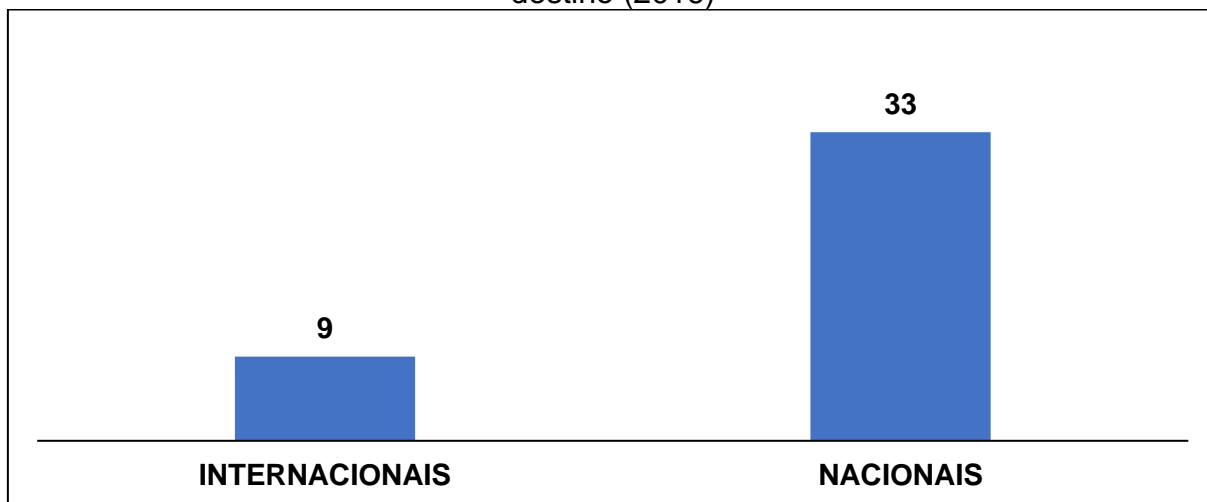
Figura 54 – Nº de setores parceiros por observatório (2016)



Fonte: Elaboração do autor (2018).

Sobre o número de parcerias que os observatórios desenvolveram com outros setores (Figura 54), se observa que a maioria deles cooperaram formalmente com poucos setores, o que aponta para uma atuação mais dirigida ao setor de turismo.

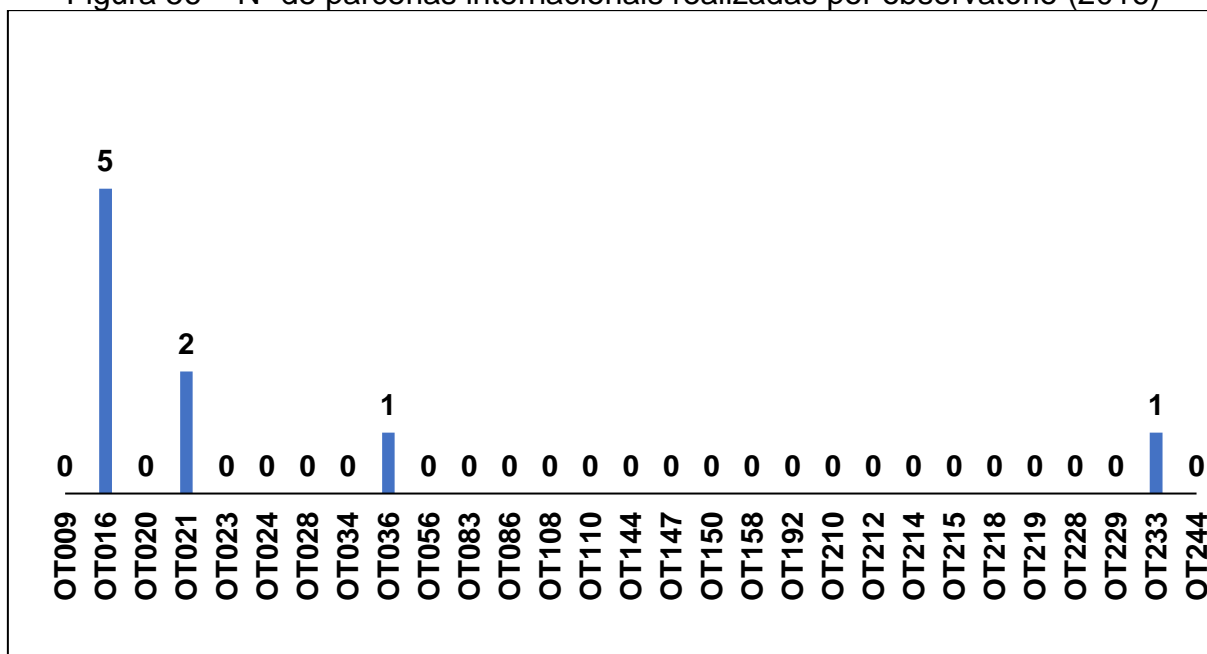
Figura 55 – Nº de parcerias realizadas entre os observatórios e atores externos ao destino (2016)



Fonte: Elaboração do autor (2018).

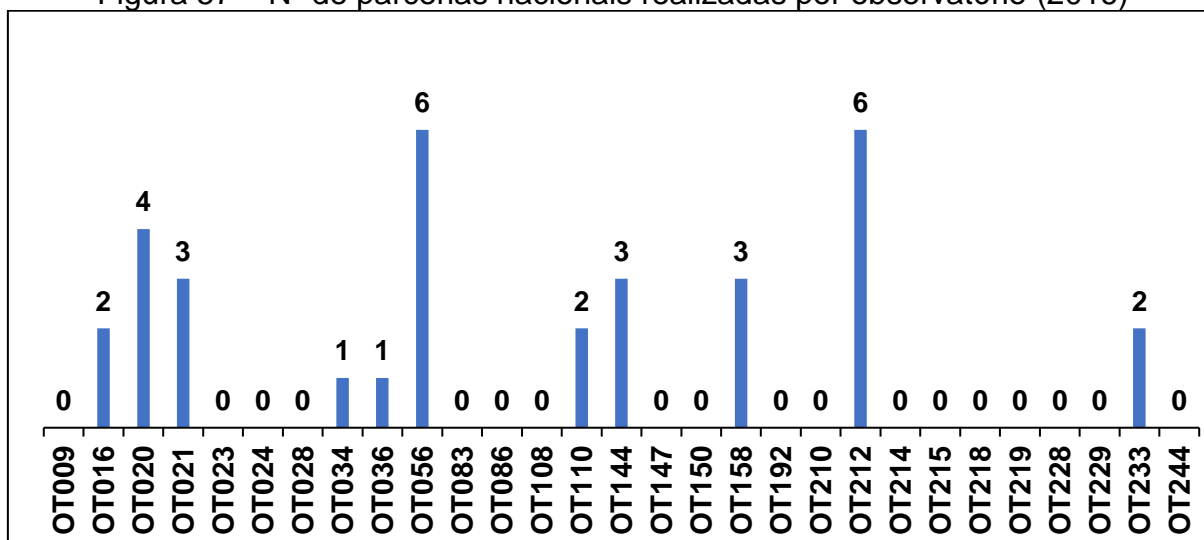
Sobre as parcerias realizadas com atores externos ao destino (Figura 55), se constatou um predomínio de parcerias nacionais. Em relação às parcerias internacionais foi registrada uma concentração significativa delas em um único observatório (Figura 56).

Figura 56 – Nº de parcerias internacionais realizadas por observatório (2016)



Fonte: Elaboração do autor (2018).

Figura 57 – Nº de parcerias nacionais realizadas por observatório (2016)



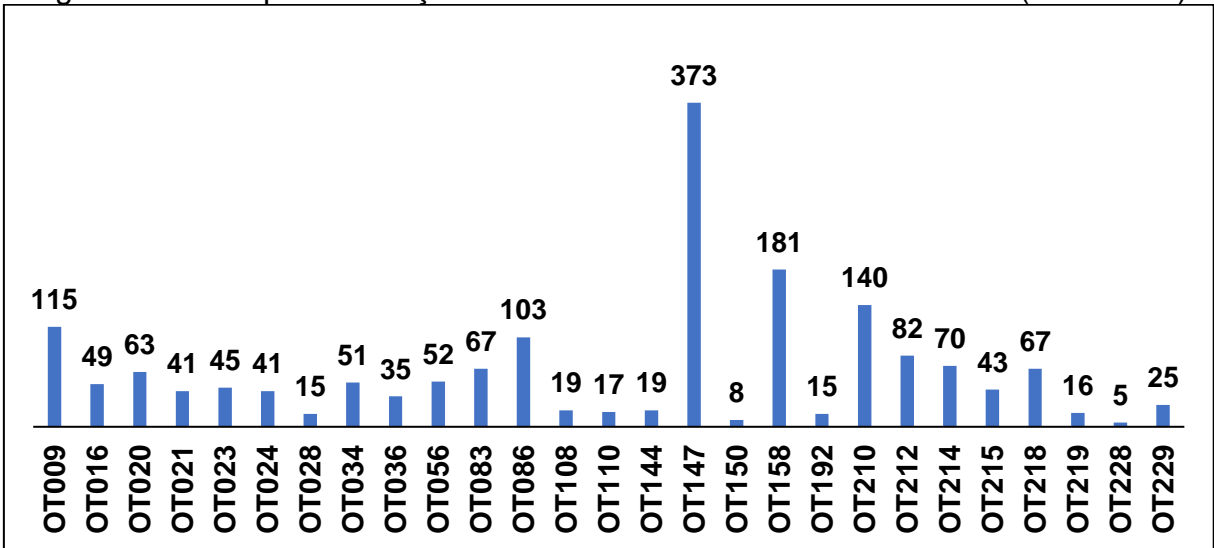
Fonte: Elaboração do autor (2018).

Por sua vez, no que diz respeito as parcerias nacionais, apenas a menor parte dos observatórios realizou alguma delas em 2016 (Figura 57).

4.3.2.6 Capital Humano

Em relação ao Capital Humano foi verificado o tempo total de atuação dos coordenadores dos observatórios em meses (Figura 598); o número de colaboradores permanentes em 2017 (Figura 60) as áreas de formação dos colaboradores permanentes (Figura 610); as áreas de formação dos colaboradores permanentes (Figura 621), o nível de estudo dos colaboradores permanentes (Figura 632), a quantidade de colaboradores permanentes por nível de estudo por observatório (Figura 643), a quantidade de colaboradores temporários por observatório em 2016 (Figura 654).

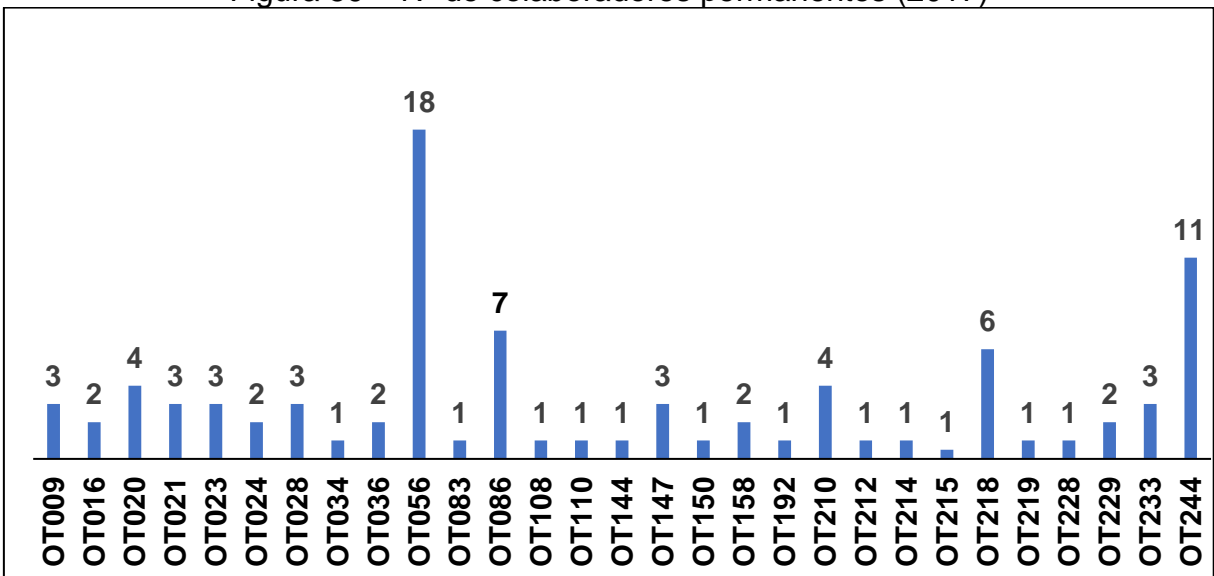
Figura 58 – Tempo de atuação dos coordenadores nos observatórios (em meses)



Fonte: Elaboração do autor (2018).

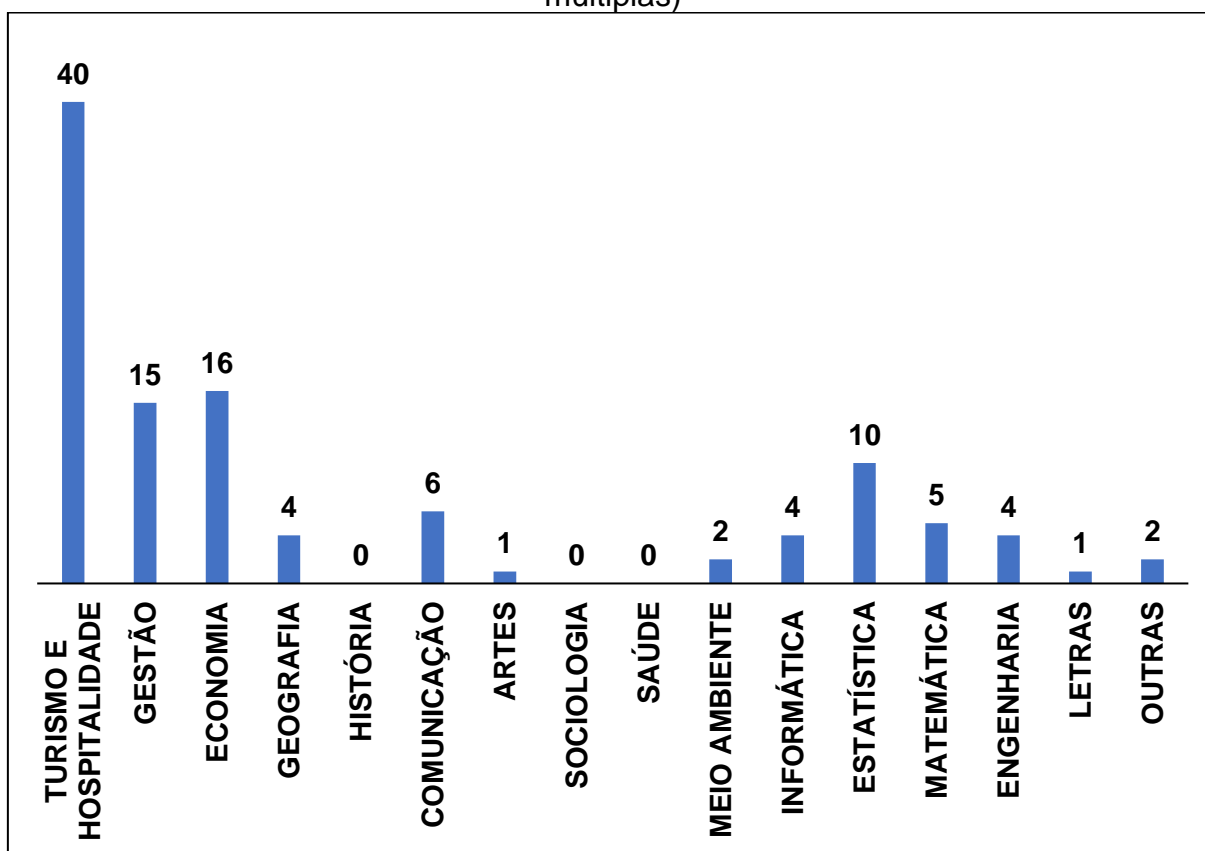
Sobre isso se destaca principalmente o tempo elevado de atuação de alguns coordenadores nos observatórios (Figura 59), situação que também se destacou durante a realização das entrevistas com os observatórios. No que diz respeito ao tamanho das equipes, em geral os observatórios se mostraram compostos por equipes pequenas (Figura 60).

Figura 59 – Nº de colaboradores permanentes (2017)



Fonte: Elaboração do autor (2018).

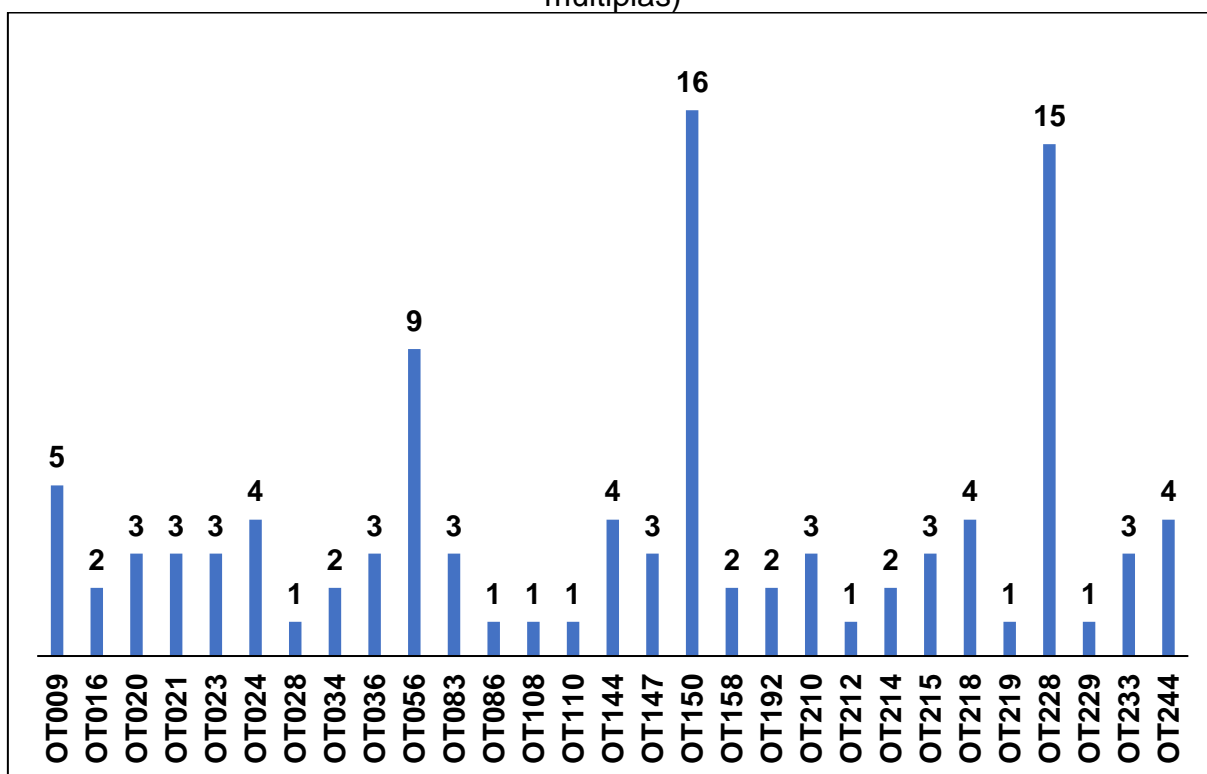
Figura 60 – Áreas de formação dos colaboradores permanentes (respostas múltiplas)



Fonte: Elaboração do autor (2018).

A verificação das áreas de formação dos membros das equipes dos observatórios possibilitou identificar um predomínio de formações em Turismo e Hospitalidade, Economia e Gestão (Figura 61). Possibilitou ainda constatar que nem sempre as maiores equipes possuem uma maior diversidade formativa (Figura 62).

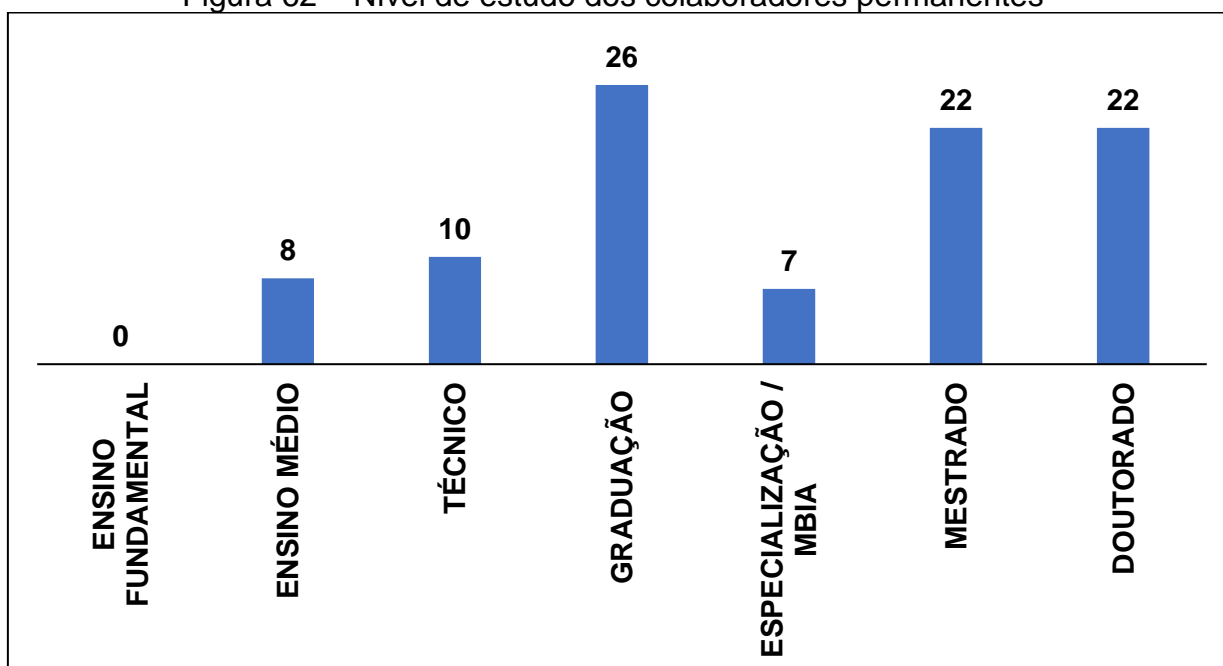
Figura 61 – Total de áreas de formação dos colaboradores permanentes (respostas múltiplas)



Fonte: Elaboração do autor (2018).

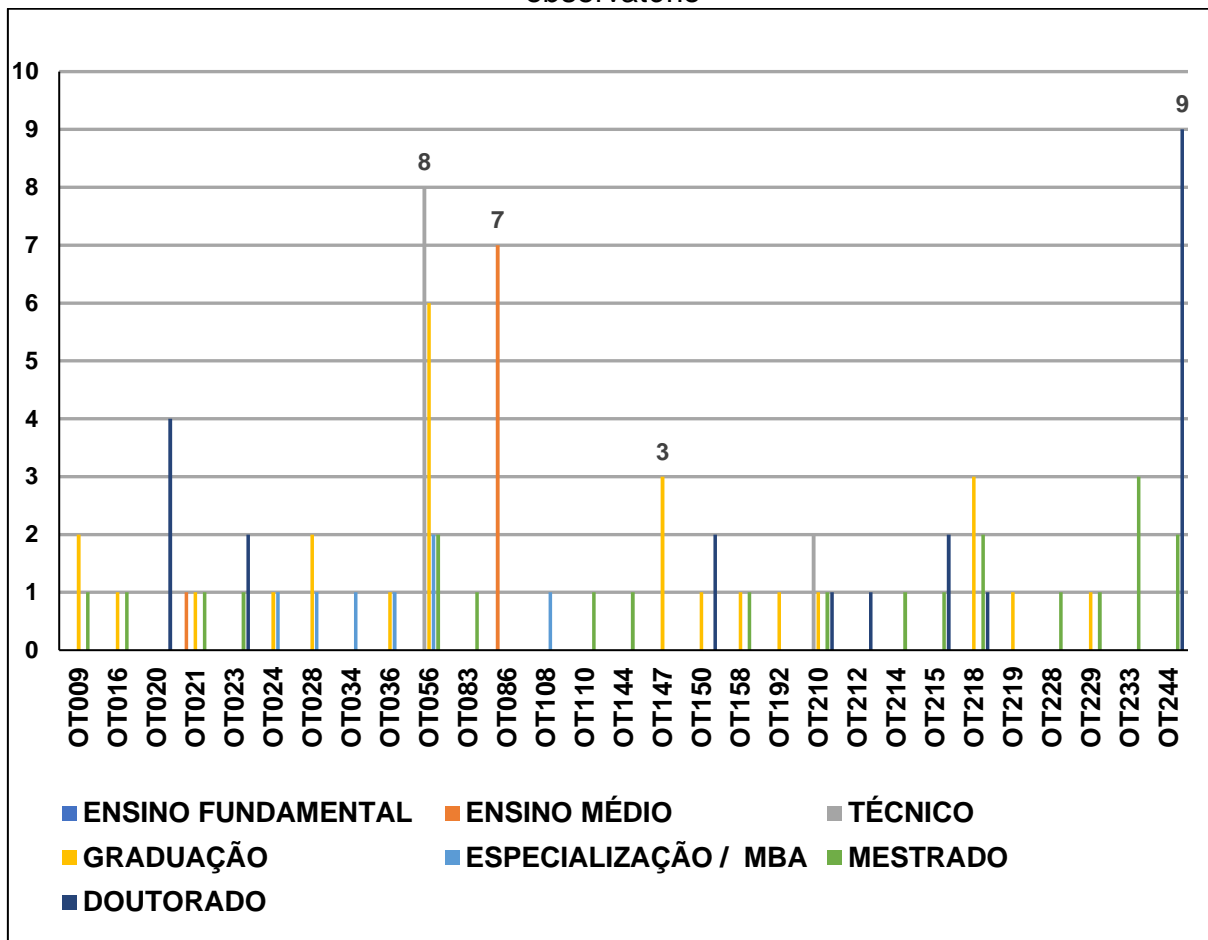
Outros aspectos destacados pela pesquisa foram a qualificação elevada dos profissionais permanentes (Figura 643 e 64) e o pouco uso de colaboradores temporários (Figura 654).

Figura 62 – Nível de estudo dos colaboradores permanentes



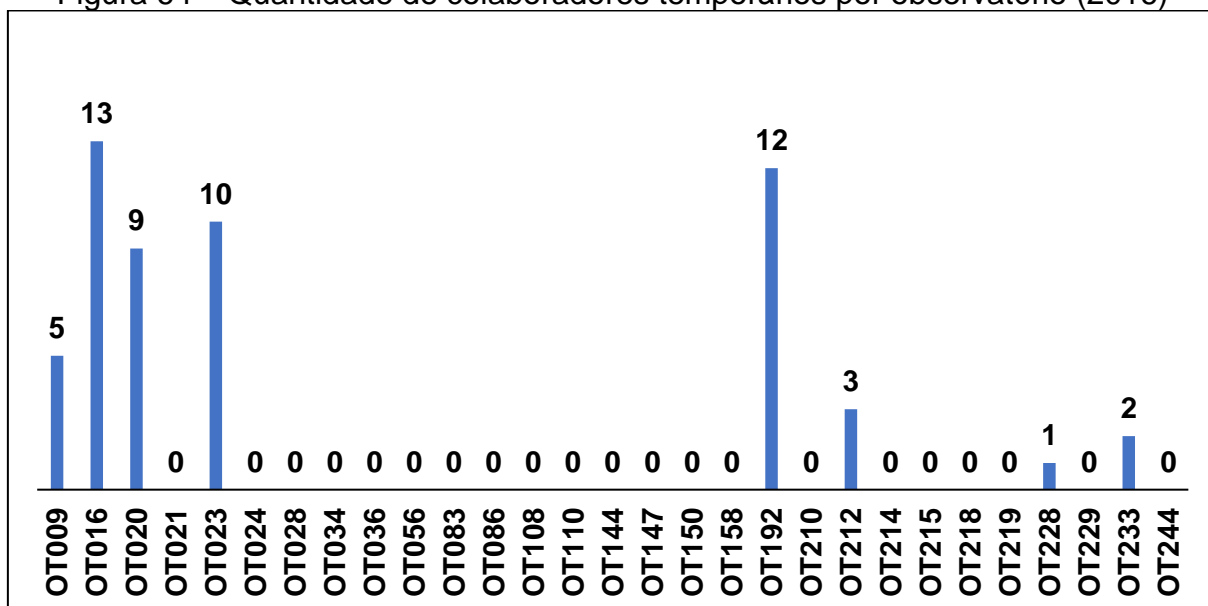
Fonte: Elaboração do autor (2018).

Figura 63 – Quantidade de colaboradores permanentes por nível de estudo por observatório



Fonte: Elaboração do autor (2018).

Figura 64 – Quantidade de colaboradores temporários por observatório (2016)

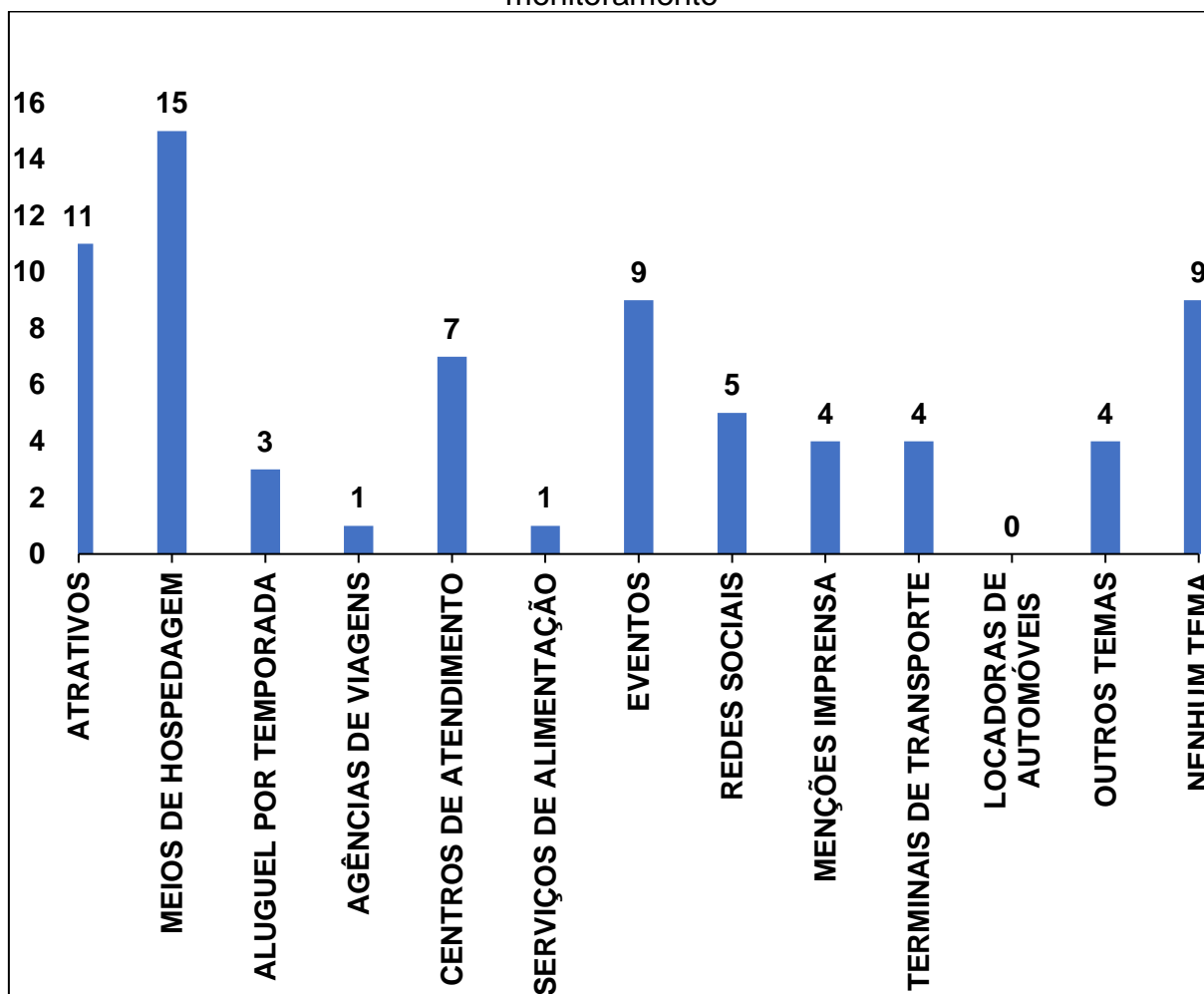


Fonte: Elaboração do autor (2018).

4.3.2.7 Capital Instrumental

Em relação ao Capital Instrumental foi considerada a quantidade de sistemas de monitoramento criados pelos próprios observatórios (Figura 66), assim como seus focos (Figura 67), a disponibilidade de *softwares* relacionados a natureza das suas operações como a realização de análises qualitativas (Figuras 67 e 68), quantitativas (Figura 69 e 70) e espaciais (Figura 73 e 74); D (Figura 71 e 72).

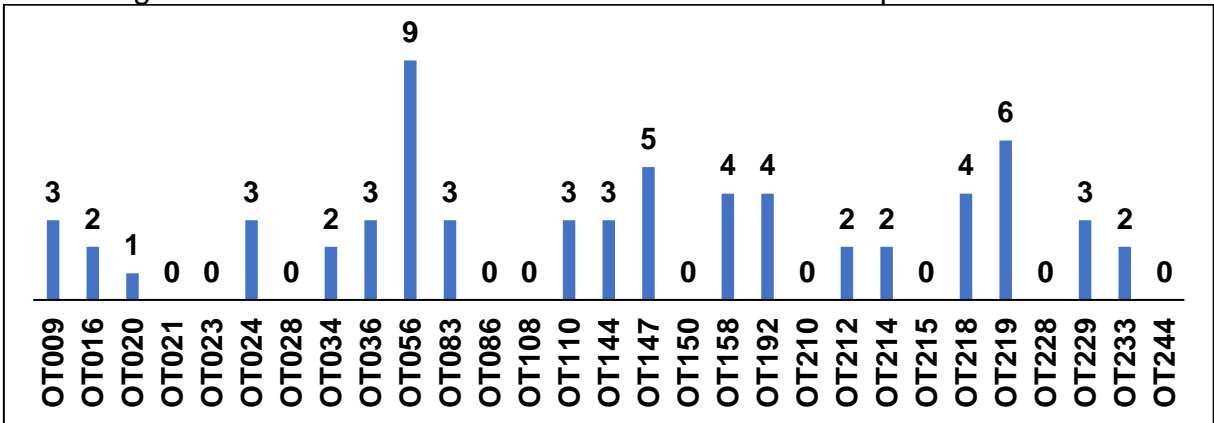
Figura 65 – Quantidade de sistemas criados pelos observatórios por foco de monitoramento



Fonte: Elaboração do autor (2018).

No que trata dos focos de monitoramento por meio de sistema criados pelos próprios observatórios (Figura 66) destacam-se principalmente os Meios de Hospedagem, seguidos dos Atrativos e Eventos.

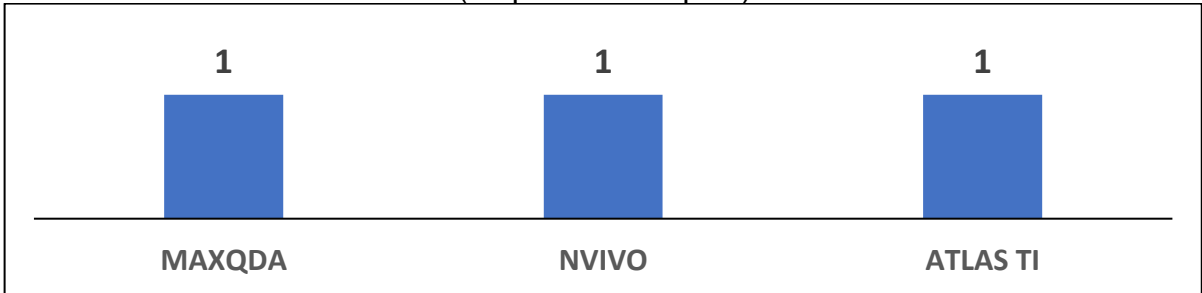
Figura 66 – Nº de sistemas de monitoramento criados por observatório



Fonte: Elaboração do autor (2018).

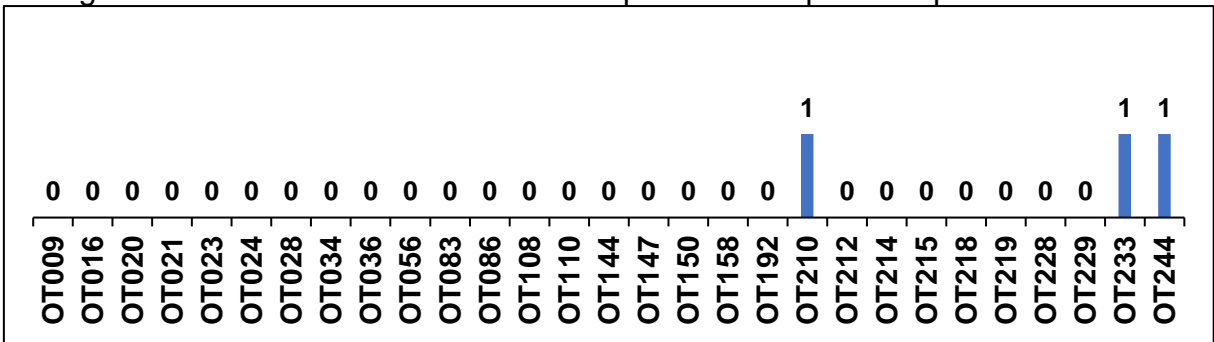
Sobre a utilização de *softwares* de análise qualitativa (Figuras 67 e 68), se constata que a maioria dos observatórios não utiliza estas ferramentas, o que aponta para um predomínio à aplicação de técnicas quantitativas em suas pesquisas.

Figura 67 – Nº de observatórios que usam cada *software* de análise qualitativa (respostas múltiplas)



Fonte: Elaboração do autor (2018).

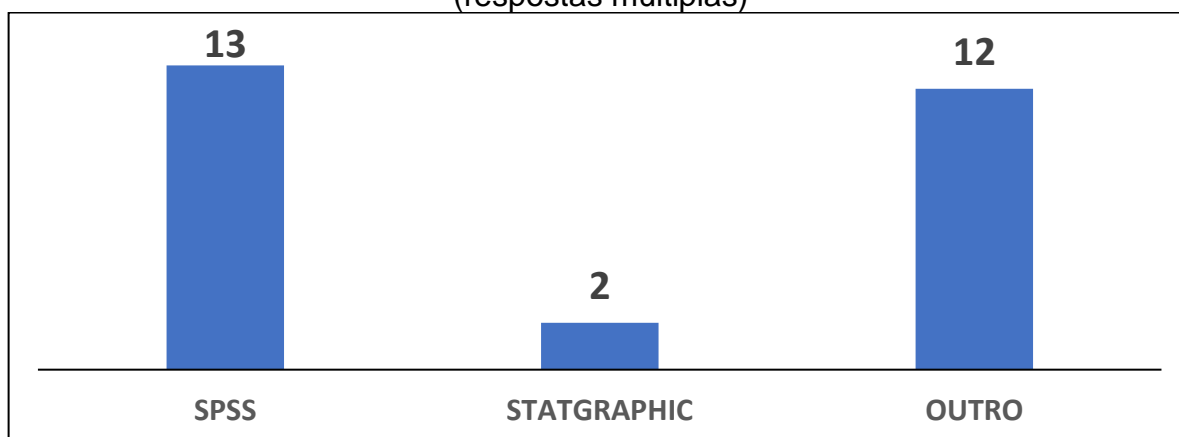
Figura 68 – Nº de *softwares* de análise qualitativa disponíveis por observatório



Fonte: Elaboração do autor (2018).

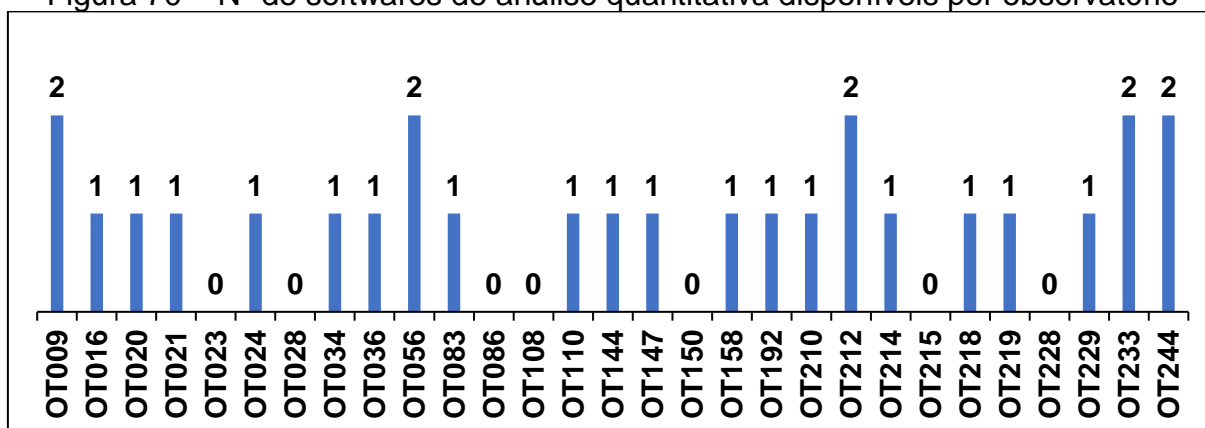
A avaliação das Figuras 69 e 70 permite constatar a ênfase em pesquisas quantitativas por parte dos observatórios.

Figura 69 – N° de observatórios que usam cada *software* de análise quantitativa (respostas múltiplas)



Fonte: Elaboração do autor (2018).

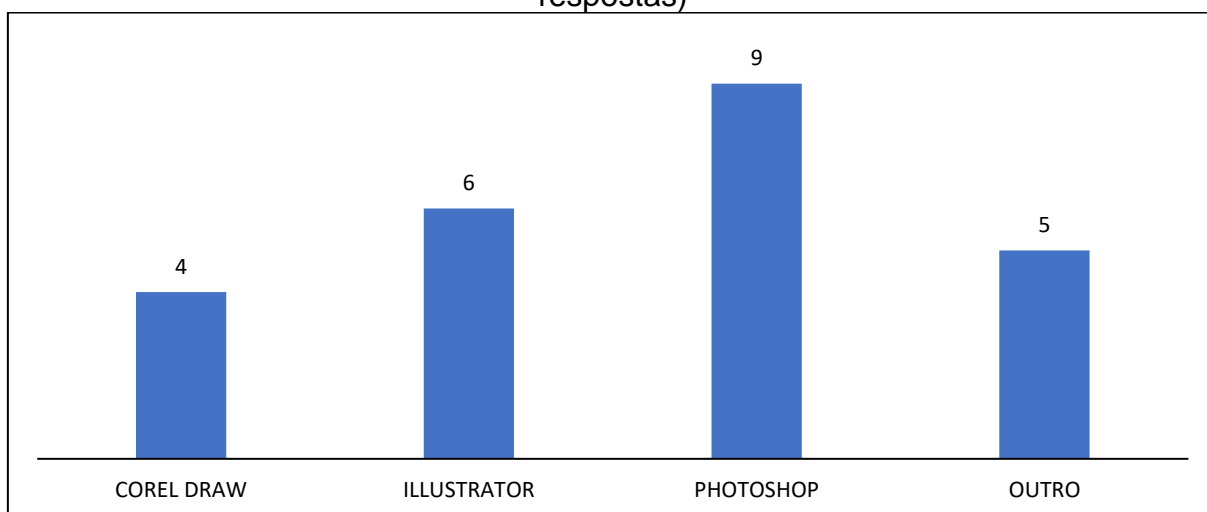
Figura 70 – N° de softwares de análise quantitativa disponíveis por observatório



Fonte: Elaboração do autor (2018).

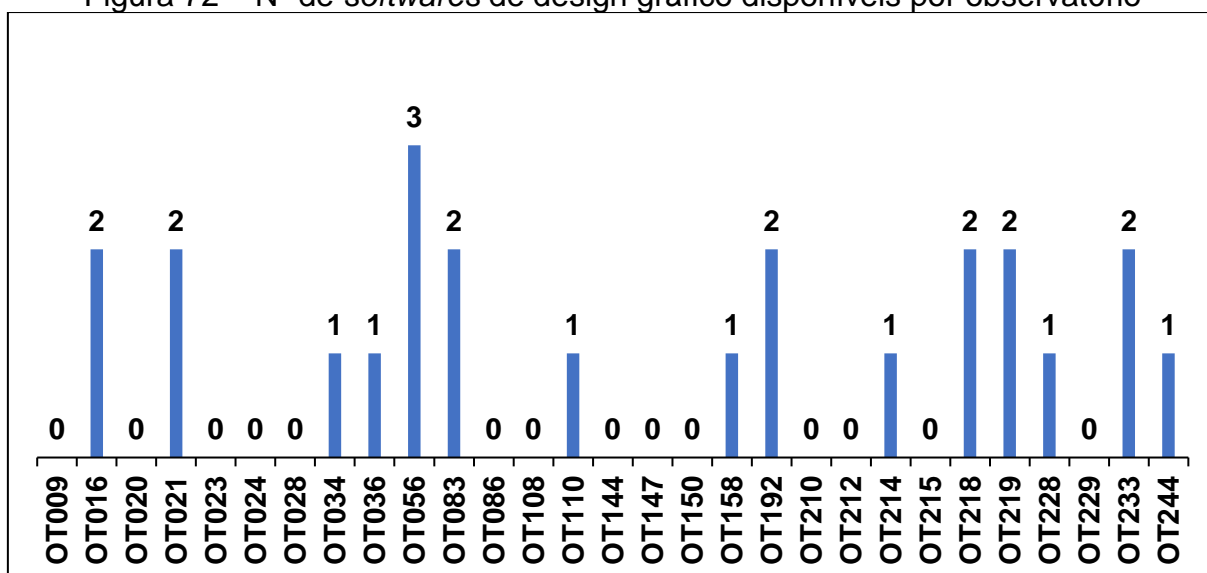
No que contempla o uso de *softwares* de design gráfico (Figuras 71 e 72) para a produção de material de comunicação por parte dos observatórios, se identifica que aproximadamente metade desses observatórios utiliza desses recursos para aprimorar sua comunicação com seus usuários.

Figura 71 – Nº de observatórios que usam cada *software* de design gráfico (múltiplas respostas)



Fonte: Elaboração do autor (2018).

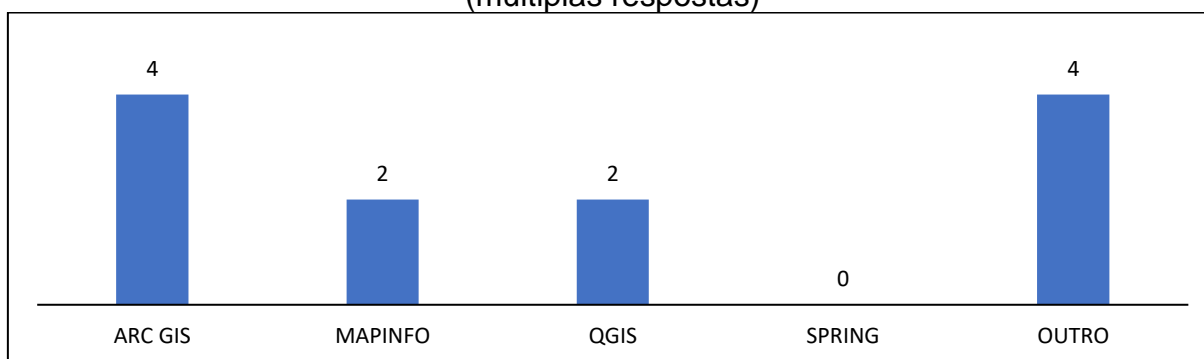
Figura 72 – Nº de *softwares* de design gráfico disponíveis por observatório



Fonte: Elaboração do autor (2018).

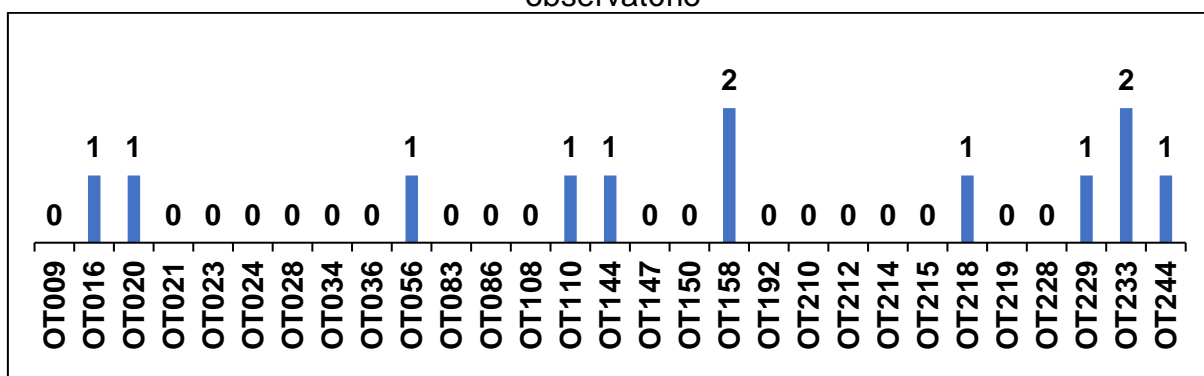
A verificação das Figuras 73 e 74 possibilitam constatar que aproximadamente um terço dos observatórios utiliza *softwares* de geoprocessamento, o que sinaliza para uma menor utilização de dados georreferenciados.

Figura 73 – N° de observatórios que usam cada *software* de geoprocessamento (múltiplas respostas)



Fonte: Elaboração do autor (2018).

Figura 74 – Quantidade de *softwares* de geoprocessamento disponíveis por observatório



Fonte: Elaboração do autor (2018).

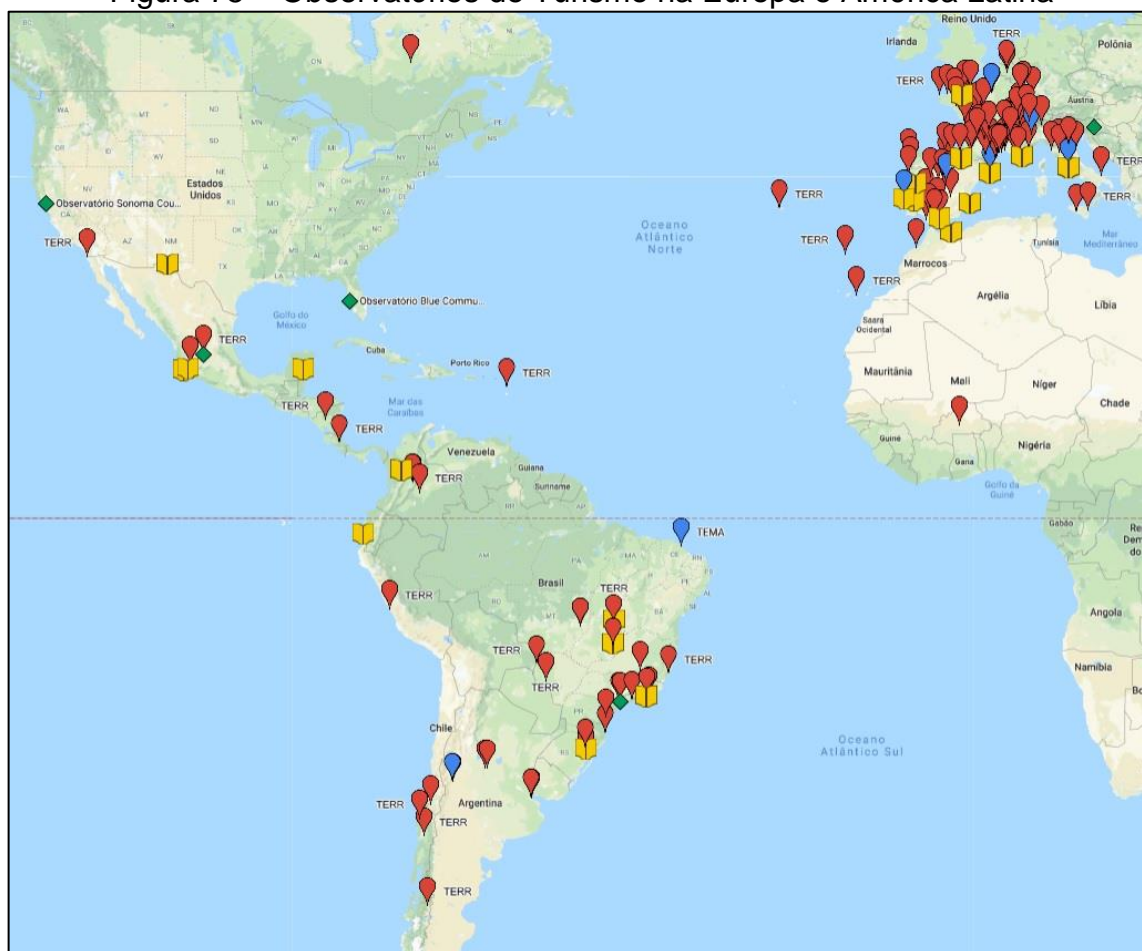
4.4 RESULTADOS INTEGRADOS

Com os dados das pesquisas qualitativa e quantitativa coletados, a etapa seguinte consistiu da integração dos resultados, conforme indica o método misto. Nesse sentido são apresentados a seguir os resultados integrados.

4.4.1 Alcance da pesquisa

No que contempla o alcance da pesquisa, o processo de identificação de observatórios realizado anteriormente havia identificado um total de 124 observatórios operando em 14 países da Europa e da América Latina (Figura 75) que atendiam aos requisitos para participação no estudo, ou seja, serem Observatórios de Turismo com foco de observação territorial e atuando em escalas administrativas e não administrativas subnacionais.

Figura 75 – Observatórios de Turismo na Europa e América Latina



Fonte: Elaboração do Autor, baseado em Maps (2018).

A partir da identificação desse conjunto de observatórios, alguns deles foram abordados por meio da coleta qualitativa, conforme critérios já explicitados anteriormente. Dessa coleta resultou a participação de um total de 16 observatórios. Já em relação a pesquisa quantitativa 124 observatórios foram convidados a participar¹¹³, obtendo-se a participação de 29 observatórios de 9 países. O Quadro 22 apresenta a relação de todos os observatórios participantes do estudo, distribuídos por país. Nele constam também o ano de fundação dos observatórios, informações sobre suas vinculações com as escalas administrativas e as pesquisas das quais participou.

¹¹³ Durante a coleta quantitativa o *Osservatório de Turismo di Destinazione di Firenze* foi excluído do público-alvo da pesquisa em função dele ser constituído por meio de um processo vinculado a atuação da Rede NECSTOUR e, por isso, não atender aos critérios definidos anteriormente para participação da pesquisa. Seu caso foi descrito na pesquisa qualitativa em função da intenção de se apresentar um panorama da situação atual dos observatórios de turismo italianos, os quais foram excluídos da pesquisa conforme mencionado anteriormente.

Quadro 22 – Relação de Observatórios pesquisados por país e por tipo de pesquisa

(continua)

PAÍS (Nº de O.T)	OBSERVATÓRIO	ANO	ESCALA ADMINISTRATIVA	Qualitativa	Quantitativa
Argentina (1)	1. Observatorio Turístico da Ciudad de Córdoba	2008	Subnacional 3º Nível		X
Brasil (9)	2. Observatório do Turismo do Estado de Goiás	2010	Subnacional 1º Nível		X
	3. Observatório de Turismo do Distrito Federal	2013	Subnacional 1º Nível		X
	4. Observatório do Turismo do Estado do Rio de Janeiro – UFF	2012	Subnacional 1º Nível		X
	5. Observatório do Turismo do Município de Barueri	2014	Subnacional 3º Nível		X
	6. Observatório do Turismo do Município de Maringá	2016	Subnacional 3º Nível		X
	7. Observatório do Turismo do Município de Paranaguá	2011	Subnacional 3º Nível		X
	8. Observatório do Turismo de Belo Horizonte	2013	Subnacional 3º Nível		X
	9. Observatório do Turismo do Estado do Rio Grande do Sul	2014	Subnacional 1º Nível		X
	10. Observatório do Turismo do Estado de Minas Gerais	2015	Subnacional 1º Nível		X
Colômbia (1)	11. Observatorio del Turismo de Antioquia y Medellin	2007	Subnacional 1º Nível		X
Espanha (6)	12. Observatorio Turístico de Extremadura	2013	Subnacional 1º Nível	X	
	13. Sistema Información Turística Astúrias - SITA	1997	Subnacional 1º Nível		X
	14. Unididade de Análisis y Inteligencia Turística Costa del Sol	1992	Subnacional 2º Nível	X	
	15. Observatório Turístico Málaga Ciudad	2008	Subnacional 3º Nível	X	
	16. Observatorio Turístico de Segovia	2008	Subnacional 2º Nível		X
	17. Observatorio Turístico del Ayuntamiento de Guadalajara	2009	Subnacional 3º Nível		X
França (9)	18. Observatoire du Tourisme Bourgogne-Franche-Comté	1990	Subnacional 1º Nível	X	
	19. Observatoire du Tourisme Hérault	1994	Subnacional 2º Nível	X	
	20. Observatoire du Tourisme Savoie Mont Blanc	1992	Não	X	
	21. Observatoire du Tourisme Var	1992	Subnacional 2º Nível		X
	22. Observatoire du Tourisme Doubs	2006	Subnacional 2º Nível		X
	23. Observatoire du Tourisme Manche	2011	Subnacional 3º Nível		X
	24. Observatoire du Tourisme Côte D'Azur	1984	Subnacional 2º Nível	X	X
	25. Observatoire du Tourisme Hendaye	2004	Subnacional 3º Nível		X
	26. Observatoire du Tourisme Ardèche	2003	Subnacional 2º Nível	X	X

(conclusão)

Honduras (1)	27. Observatorio Universitario de Turismo Sostenible y Cambio Climático	2016	Subnacional 1º Nível		X
Itália (1)*	28. Osservatorio Turistico di Destinazione Comune di Firenze	2011	Subnacional 3º Nível	X	
México (1)	29. Observatorio Turístico del Estado de Guanajuato	2011	Subnacional 1º Nível		X
Portugal (6)	30. Observatório do Turismo de Lisboa	1999	Subnacional 2º Nível	X	
	31. Observatório do Turismo da Serra da Estrela	2012	Não	X	
	32. Observatório do Turismo dos Açores	2006	Subnacional 1º Nível		X
	33. Observatório do Turismo da Universidade da Madeira	2011	Subnacional 1º Nível		X
	34. Observatório Turístico de Melgaço	2011	Subnacional 3º Nível	X	X
Suíça (4)	35. Observatório de Turismo do Alentejo	2010	Subnacional 1º Nível	X	X
	36. Osservatorio Turístico de la Svizzera Italiana	2011	Subnacional 1º Nível	X	
	37. Observatoire Valaisan du Tourisme – TOUROBS	2012	Subnacional 1º Nível	X	X
	38. Observatoire du Tourisme Jura & Trois-Lacs	2012	Não	X	X
	39. Observatoire Friburgois du Tourisme	2014	Subnacional 1º Nível		X
10 Países	39 Observatórios*		1º Nível - 16 2º Nível - 9 3º Nível - 11 Sem correspondência - 3	16	29
* Observação: Incluindo um observatório de Turismo de Destino (OTD)					

Fonte: Elaboração pelo autor (2018).

Além dos países ali listados, foram identificados também observatórios de turismo no Chile, no Equador, na República Dominicana e no Uruguay. Os observatórios desses países foram convidados a participar, mas não responderam aos convites para participação na pesquisa. A única exceção foi um observatório no Chile que está sendo operacionalizado por uma universidade sob contratação de um órgão governamental. Neste caso, a universidade informou que como se tratava de um projeto que seria lançado publicamente pelo contratante dentro de alguns meses ela não possuía autorização para divulgação de dados. Com isso, se obteve a taxa de participação apresentada no Quadro 23.

Quadro 23 – Taxa de participação de observatórios por país

PAÍS	QUALI	QUANTI	TOTAL *	OBSERVATÓRIOS ATIVOS	%
Argentina	0	1	1	5	20
Brasil	0	9	9	17	53
Colômbia	0	1	1	4	25
Espanha	3	3	6	18	33,3
França	5	6	9	61	14,75
Honduras	0	1	1	1	100
México	0	1	1	2	50
Portugal	4	4	6	7	85,7
Suíça	3	3	4	4	100
TOTAL	15**	29	38*	114	34,2

Observações: *No total foi considerado apenas o número de observatórios únicos e não o número de participações de observatórios nas pesquisas qualitativa e quantitativa.

** Sem OTD Firenze.

Fonte: Elaboração do autor (2018)

Para facilitar a compreensão dos resultados integrados obtidos, eles são apresentados a seguir por meio dos seguintes tópicos: elementos dos contextos culturais associados a implantação dos Observatórios de Turismo; fatores destacados da análise integrada dos observatórios e método para análise dos observatórios de turismo.

4.4.2 Elementos dos contextos culturais associados à implantação dos Observatórios de Turismo

A consulta aos sites dos observatórios de turismo disponíveis na *Internet* atualmente permite constatar que eles operam praticamente em todas as regiões do mundo, com exceção da Antártida e do Oriente Médio. Apesar disso, porém, os fatores

que colaboraram para sua maior implantação em nível internacional não são identificados pela literatura específica. Nesse sentido, cabe destacar elementos que emergiram ao longo da pesquisa e chamaram a atenção em relação as características dos países em que se constata uma maior ocorrência desse fenômeno.

No caso dos países europeus se sobressaem os aspectos relacionados à localização, ao tronco linguístico dos idiomas oficiais, a características do sistema de administração político-territorial e à religião predominante. Sobre a localização, a proximidade com a França aparece como um influenciador importante, na medida em que a trajetória destacada da Observação Territorial desse país se evidencia também no setor de turismo. Isso incentiva seus países vizinhos a considerarem essa possibilidade quando notam o alto grau de movimentação turística desse país.

No que diz respeito ao sistema de administração político-territorial, se ressalta a semelhança que existe na articulação das escalas administrativas governamentais e na distribuição de competências do setor de turismo nesses países. Já no caso das línguas oficiais, o predomínio das línguas latinas aparece como um fator de transferência potencial de conhecimentos e técnicas de observação do turismo.

Sobre a religião, se constata uma convergência entre a presença dos observatórios de turismo e a maior participação da Igreja Católica entres práticas religiosas dos territórios¹¹⁴. Isso pode ser consequência de uma herança cultural associada a implantação do sistema de registro de dados por esta igreja a partir do Concílio de Trento¹¹⁵ (MARCÍLIO, 2004). Conforme essa pesquisadora, as paróquias se tornaram responsáveis pelo registro dos batizados e matrimônios com um mesmo padrão daquele momento em diante e, depois disso, também começaram a registrar os óbitos e a fazerem censos periódicos das localidades e dos seus fiéis (MARCILIO, 2004). Esse processo era bastante capilarizado territorialmente e representou uma espécie de sistema de observação demográfico-religioso que pode ter contribuído com uma base cultural favorável à implantação dos observatórios de turismo atuais.

¹¹⁴ A título de exemplo dessa convergência é registrado aqui o caso da Suíça, país que apresenta maiores diferenças em relação ao sistema de administração territorial, religião predominante e troncos linguísticos em relação aos demais países europeus em que o estudo foi realizado (França, Espanha, Itália, Portugal). Nesse país os Observatórios de Turismo surgiram primeiramente nos cantões suíços de língua italiana e francesa com participação maior da Igreja Católica. Nos outros cantões, os Observatórios de Turismo são quase inexistentes.

¹¹⁵ Este Concílio realizado em Trento, Itália, entre 1545 e 1563 teve por motivação discutir reações da Igreja Católica aos movimentos reformistas que surgiam naquele período, como o Luteranismo, Calvinismo, Anabetismo, Anglicismo (MARCILIO, 2004).

Por sua vez, se tratando da implantação de observatórios de turismo em outros continentes, se constata uma predominância deles no continente americano e sobretudo na América Latina. Assim como no caso europeu, a literatura não apresenta quais foram os fatores responsáveis por isso. Além das questões linguísticas e associadas à religião e que já foram mencionadas sobre o contexto europeu, outros fatores podem ser apontados sobre este contexto.

Um deles envolve a influência educacional ibérica sobre os países latino-americanos. Sobre isso deve ser ressaltado particularmente o fato de que diversos observatórios de turismo da região parecem ter sido criados depois que profissionais latinoamericanos realizaram cursos de Pós-Graduação em Portugal e na Espanha. Não foi possível comprovar essa relação nesse momento, mas a cronologia dos fatos de alguns casos sugere que esse tipo de situação possa ter ocorrido.

Além desse fator, outro que poderá explicar também parte da disseminação dos observatórios de turismo pela América Latina diz respeito a cooperação internacional existente entre seus países e a União Européia. Neste caso existem situações concretas que evidenciam que os observatórios resultaram de projetos de cooperação associados a essas cooperações, como por exemplo, o Observatório de Turismo e Cultura da Serra Gaúcha que surgiu a partir com o programa URB-AL (DORION; TOMAZZONI, 2008).

4.4.3 Fatores destacados da análise integrada dos observatórios

Além de aspectos associados aos contextos culturais em que se registra a presença de observatórios de turismo, a pesquisa se voltou para a identificação de outros fatores que contribuem com sua implantação e operação. Nesse caso se destaca uma maior tendência à criação de observatórios de turismo conforme algumas características da oferta turística e de facilidade de obtenção de dados se apresentam.

No que contempla as características da oferta que estimulam a implantação de observatórios de turismo se destacam destinos turísticos nos quais ela possui recursos frágeis como é o caso de ilhas, de ecossistemas sensíveis ou de patrimônio histórico-cultural raro e ameaçado. Outra situação associada a isso diz respeito ao tipo de atrativos ou meios de acesso a eles e ao destino. Como exemplo disso, se destacam os destinos de turismo de neve, os quais tem nas estações de esqui um

importante mecanismo para a captação de dados sobre os fluxos de visitantes para este tipo de destino.

Por sua vez, em relação à facilidade para a obtenção de dados e seu favorecimento à implantação de observatórios, se evidencia a atuação governamental em suas diferentes competências, como é o caso da Itália, com os dados do seu sistema de segurança; e da França, com a grande quantidade de dados disponibilizado pelo INSEE e por seus concessionários de infraestrutura.

Outro aspecto que deve ser ressaltado como um facilitador para a implantação e a perenidade dos observatórios de turismo diz respeito à sua convergência com as escalas político-administrativas dos países. Sobre isso algumas questões merecem ser citadas. Em primeiro lugar se observa que eles representam menos de 10% dos observatórios pesquisados, mas apesar disso representam 100% dos casos de observatórios franceses identificados como suspensos ou sem atividade. Isso já sinaliza para uma maior dificuldade em criar e manter observatórios em destinos com essa característica.

Em relação aos casos de observatórios que participaram desta pesquisa e se enquadram nessa situação, se observa que eles possuem diferenças entre si que possibilitam um melhor entendimento da influência desse fator sobre as possibilidades de sucesso do observatório. Se forem comparados, por exemplo, as situações dos Observatórios *Savoie Mont Blanc* (França) e *Jura & Trois Lacs* (Suíça), se verificará que apesar de o território do primeiro destino não representar uma escala territorial administrativa direta, ele é menos afetado por dificuldades decorrentes da falta de uniformidade dos dados como ocorre no segundo observatório.

No caso do Observatório *Savoie Mont Blanc*, o território dele coincide com os departamentos *de Haute Savoie* e *Savoie*, de modo que muitos dados que ele utiliza resultam da integração de dados disponíveis a partir de uma mesma lógica de estruturação criada pelo INSEE para os departamentos. Já no caso do Observatório *Jura & Trois Lacs* ele enfrenta uma maior dificuldade com isso pois além do seu território englobar porções de diferentes cantões, as lógicas de estruturação dos dados são diferentes entre si por causa da maior ênfase da atuação governamental regionalizada do que a centralizada em nível nacional.

Outro aspecto que deve ser mencionado relacionado à influência das escalas administrativas sobre a atuação dos observatórios de turismo diz respeito à convergência entre elas e à identidade ou à imagem reconhecida dos destinos. Nesse

particular se destaca por exemplo o processo de fusão de regiões que aconteceu na França em 2016, o qual tem gerado dificuldades para os observatórios em definirem suas prioridades de monitoramento a partir dessa mudança na abrangência da observação realizada. Ressalta-se que esse processo não consiste somente da integração de dados propiciada pelos serviços estatísticos centralizados e altamente desenvolvidos do INSEE e de outros órgãos franceses nacionais.

Em relação à articulação entre observatórios de diferentes escalas, se observa que isso ocorre com diferentes níveis de comunicação e articulação. Se destacam aqui, como exemplos, os casos dos observatórios da província de Málaga (Espanha), do Departamento de *Herault* (França), da região francesa anteriormente denominada *Rhône-Alpes*¹¹⁶ e da região da Toscana (Itália).

No caso dos Observatórios da Ciudad de Málaga e da Província de Málaga Costa do Sol se identificou que, apesar de operarem há mais de uma década e terem uma estrutura operacional consolidada, o seu nível de comunicação e cooperação é relativamente restrito. Esse caso pode ser contrastado com o do Departamento de *Herault* no qual as relações entre as escalas territoriais seriam semelhantes (subnacionais de 2º e 3º nível). Neste caso, se identifica uma intenção de cooperação e articulação maior do que se percebe nos demais departamentos franceses ou em Málaga, porém foi possível constatar que esse processo acontece por meio de uma lógica apoiada na atuação ainda centralizada em condições de recursos humanos, técnicos e financeiros da agência departamental de turismo.

No caso da Região *Rhône-Alpes* foi possível constatar a realização de encontros periódicos entre os observatórios dos diferentes departamentos (subnacionais de 2º nível) e entre eles e o observatório regional (subnacional 3º nível). Disso tem resultado ações coordenadas e inclusive publicações de orientações sobre metodologias de observação do turismo que tem qualificado todo o processo de monitoramento implementado.

Por sua vez, no caso da Região da Toscana com seus *Osservatorios Turistici di Destinazione*, se sobressai uma ampla articulação envolvendo as diferentes escalas territoriais (Região, Províncias e Comunas), assim como a articulação entre atores com diferentes naturezas (governos, empresários, academia,

¹¹⁶ Com a reforma territorial fundida com a região Auvergne, dando origem a nova Região Auvergne-Rhône-Alpes.

entidades comunitárias) e do setor de turismo e de outros setores. Contribui para isso o fato de existir um modelo de observatório único, concebido a partir das características da identidade regional e da descentralização de meios técnicos e financeiros a partir do governo regional. Em função dessas características, a região tem se mostrado exuberante na quantidade de observatórios implantados (maior concentração mundial) quanto pelo volume e diversidade de indicadores monitorados, o que se reflete no caso identificado como o caso mais bem-sucedido de aplicação dos conceitos de inteligência territorial no turismo.

Outro aspecto que deve ser registrado sobre as condições que favorecem a atuação dos observatórios diz respeito ao seu financiamento. Nesse sentido a importância de se contar com recursos públicos deve ser considerada, pois muitos atores dos destinos consideram as informações produzidas pelos observatórios importantes, mas não investiram recursos financeiros na sua produção de forma coletiva. Uma condição que também deve ser observada, é concentração de origens de recursos e fontes de financiamento, pois fragiliza a continuidade dos observatórios. Exemplo disso é quantidade expressiva de observatórios que encerraram suas atividades por causa de baixas nos orçamentos dos governos ou entidades das quais dependiam tanto na Europa quanto na América Latina.

Sobre a participação dos atores, cabe ressaltar que existem diferentes configurações de observatórios em funcionamento. Em alguns países como a França e a Espanha a atuação do setor público é mais evidente, porém apresenta diferenças de procedimentos e de relação com outros atores. Já em outros países como Portugal, Espanha e Suíça, se destaca a atuação das universidades como viabilizadoras dos observatórios ou de parte importante deles. No caso da iniciativa privada se constata uma maior participação em Portugal, e em se tratando de entidades comunitárias, se percebe isso mais fortemente na América Latina e na Região da Toscana, na Itália. Ressalta-se ainda a possibilidade dos observatórios se constituírem como articuladores de uma ampla rede de atores, como se observa no caso do Observatório de Turismo de Guanajuato, no México, ou do Alentejo, em Portugal.

Um aspecto que pode ser considerado central em relação à perenidade dos observatórios diz respeito aos seus recursos humanos. Sobre isso se destaca que uma grande parte dos observatórios mais antigos identificados em cada país conta em seus quadros com seus idealizadores ou primeiros colaboradores. Além disso, também influencia consideravelmente a performance dos observatórios, a maior

disponibilidade de recursos humanos permanentes, como se nota no Observatório de Antioquia e Medellín na Colômbia, o qual possui 18 colaboradores dedicados ao observatório.

Por fim, resta destacar que em relação ao futuro há uma certa tendência de transformação na forma da obtenção dos dados pelos observatórios. Nisso se destaca principalmente que os dados deverão deixar de ser coletados por meio de processos implementados pelo próprio setor de turismo para se basearem em dados obtidos por meio de bases de dados provenientes de outros setores como os de transporte, as telecomunicações e os serviços financeiros. Com isso e dadas as características da internacionalização de cada um, estão se criando condições para uma nova observação que possibilitará maior comparabilidade entre destinos baseada nos padrões oriundos desses dados já estruturados.

4.4.4 Modelopara análise dos observatórios de turismo por meio do Sistema de Capitais

A partir desse olhar sobre os observatórios viabilizado pela realização de pesquisa com o método misto, buscou-se contruir um modelo articulado para análise da estrutura de valor dos observatórios por meio do sistema de capitais. Para isso se buscou o desenvolvimento de uma ferramenta que tivesse fácil aplicação e estivesse baseada no equilíbrio entre os diferentes capitais. Com esse intuito se adotou como proposta de representação, gráficos em forma de radar, os quais possibilitam identificar facilmente os capitais que mais se sobressaem em cada observatório, assim como aqueles que necessitam uma maior atenção. Esse tipo de representação também permite identificar a existência de padrões na distribuição dos capitais entre observatórios situados em diferentes países e contextos. O Gráfico 1 abaixo representa um observatório de turismo hipotético funcionando de forma plena e atingindo seu máximo desenvolvimento.

Gráfico 1 – Exemplo de representação gráfica proposta para a análise dos Observatórios de Turismo a partir do Sistema de Capitais



Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Depois de vislumbrada essa possibilidade de representação, verificou-se no conjunto de dados obtidos para cada capital quais eram viáveis para essa mensuração. Com esse propósito o conjunto de indicadores proposto inicialmente foi reavaliado, pois alguns dados não foram fornecidos pelos observatórios ou não estavam disponíveis. Em outros casos, se constatou que a forma de solicitação possuía entendimentos diferentes nos diversos países ou que o dado poderia ser obtido de outra maneira para garantir uma maior qualidade e confiabilidade.

Se ressalta ainda que a sistemática adotada consistiu em identificar quais indicadores eram passíveis de expressão por meio de valores numéricos, mesmo quando a origem dos dados foi qualitativa. Um exemplo disso está na avaliação das logomarcas dos observatórios para as quais se atribuíram pesos baseados na capacidade das imagens de expressarem de forma clara a natureza das atividades do observatório, assim como de apresentar características identitárias dos destinos. Como um exemplo disso se apresenta na Figura 76, a logomarca do *Observatoire Friburgois du Tourisme* da Suíça, a qual representa bem esse tipo de situação por meio da presença da lupa (que aponta para um exame detalhado) e da vaca (que é um símbolo associado a identidade do destino).

Figura 76 – Identidade Visual do Observatoire Fribourgeois du Tourisme (Suíça)



Fonte: *Observatoire Fribourgeois du Tourisme* (2018).

Para facilitar a compreensão dos indicadores considerados viáveis para a avaliação dos observatórios, é apresentado o conjunto de indicadores que foi proposto por ocasião da coleta quantitativa (no Quadro 11) em uma versão atualizada (Quadro 24). Neste novo quadro, são apontados os indicadores que se mostraram efetivos e permaneceram, assim como as modificações propostas em indicadores (inclusão / exclusão) ou em unidades de medida.

Quadro 24 – Conjunto de Indicadores utilizado para avaliação dos Observatórios de Turismo a partir do Sistema de Capitais

(continua)

CAPITAL	FOCO	CRITÉRIO	INDICADOR (ES)	SITUAÇÃO	PARÂMETRO
IDENTIDADE	Identidade Visual	Componentes da Identidade Visual (referências ao observatório e ao destino).	- Elementos presentes na Identidade Visual.	Mantido	Sim
	Antiguidade	Antiguidade.	- Tempo de existência.	Mantido	Maior
	Continuidade	Funcionamento ininterrupto.	- Tempo de operação contínua do observatório em relação ao seu tempo de existência.	Mantido	Maior
	Autonomia	Grau de Autonomia.	- Possuir personalidade jurídica própria ou não.	Mantido	Sim
	Mantenedor	Alinhamento do perfil do mantenedor(es) com a composição da distribuição dos capitais do observatório.	- Perfil do mantenedor comparado à composição da distribuição dos capitais do observatório.	Excluído	Maior
	Formato Organizacional	Alinhamento do formato organizacional (projeto, setor, serviço, departamento, outro).	- Adequação do Formato Organizacional em relação à finalidade expressa para criação do observatório.	Excluído	Sim
	Autopercepção da Identidade	Alinhamento entre a percepção interna da identidade do observatório (repositório, espaço, articulador, ferramenta, órgão oficial, unidade especializada, promotor, sistema) e a estrutura de distribuição dos capitais.	- Autoclassificação pelo respondente do observatório comparada à distribuição dos capitais do observatório.	Excluído	Maior
	Participantes	Participação de organizações com natureza diferentes (públicas, privado, setorial, comunitário). Uma maior diversidade implica identidade mais complexa e maior dificuldade para alinhamento dos valores e das capacidades.	- Nº de setores participantes. - Grau de uniformidade do perfil de atores participantes.	Mantido Excluído	Menor Maior

CAPITAL	FOCO	CRITÉRIO	- INDICADOR (ES)	SITUAÇÃO	PARÂMETRO
	Segmentos de Atuação	Quantidade de segmentos monitorados. Quanto mais especializado, maior a facilidade para obtenção de uma performance superior.	- Nº de segmentos monitorados.	Mantido	Menor
	Abrangência da Atuação	Escala geográfica de atuação do observatório. Quanto menor a abrangência, maior facilidade para obtenção de uma performance superior.	- Escala do Território Monitorado (Área do Território Observado em Km² x Colaborador Permanente.)	Adaptado (unidade de medida)	Menor
	Correspondência Territorial Político-Administrativa	Correspondência do território de abrangência com limites político-administrativos de escalas do país sede em função dos padrões para obtenção de dados de outras fontes.	- Correspondência com regionalização político-administrativa.	Incluído	Sim
	Correspondência com Território Reconhecido	Correspondência do território de abrangência com regiões reconhecidas histórica, geográfica ou mercadologicamente, o que favorece a apropriação do Observatório.	- Correspondência do território de abrangência com regiões reconhecidas por sua história, geografia ou posicionamento mercadológico.	Incluído	Sim
INTELIGÊNCIA	Prioridades de Monitoramento	Existência de processo de planejamento do monitoramento com abrangência de objetivos e critérios para priorização em curto, médio e longo prazos.	- Existência de plano formal estabelecendo objetivos de monitoramento e prioridades no curto, médio e longo prazos.	Mantido	Sim
	Monitoramento da Demanda	Realização de estudos para acompanhamento da demanda do destino turístico.	- Quantidade de Indicadores Monitorados (Origem, Renda, Escolaridade, Motivação, Permanência, Gasto, Organização da Viagem, Divulgação do Destino, Processo de Compra).	Mantido	Maior

CAPITAL	FOCO	CRITÉRIO	- INDICADOR (ES)	SITUAÇÃO	PARÂMETRO
			- Quantidade de Perfis de Visitantes Monitorados (visitantes sem/com hospedagem, participantes de eventos).	Mantido	Maior
			- Regularidade do acompanhamento para cada um dos visitantes monitorados.	Mantido	Maior
			- Existência de respaldo estatístico.	Mantido	Sim
	Monitoramento da Oferta	Realização de estudos para acompanhamento da oferta turística.	- Locais de Visitação.	Mantido	Sim
			- Meios de Hospedagem.	Mantido	Sim
			- Serviços de Alimentação.	Mantido	Sim
			- Locais para Eventos.	Mantido	Sim
			- Transportes.	Mantido	Sim
			- Serviços de Apoio	Mantido	Sim
			- Regularidade do acompanhamento para cada um dos itens monitorados.	Mantido	Maior
	Monitoramento de Impactos do Setor	Realização de estudos para acompanhamento de impactos do setor de turismo sobre o destino turístico.	- Econômicos.	Mantido	Sim
			- Ecológicos.	Mantido	Sim
			- Sociais.	Mantido	Sim
			- Culturais.	Mantido	Sim
			- Regularidade do acompanhamento para cada um dos itens monitorados.	Mantido	Maior
	Monitoramento de Tendências	Realização de estudos para acompanhamento de tendências do setor de turismo.	- Tecnologia.	Mantido	Sim
			- Meio Ambiente.	Mantido	Sim
			- Economia.	Mantido	Sim
			- Político-Institucionais e Regulação.	Mantido	Sim
			- Consumo.	Mantido	Sim
- Sociedade.			Mantido	Sim	
- Regularidade do acompanhamento para cada um dos itens monitorados.				Maior	

CAPITAL	FOCO	CRITÉRIO	- INDICADOR (ES)	SITUAÇÃO	PARÂMETRO
	Monitoramento da Concorrência	Realização de estudos para acompanhamento de destinos concorrentes.	- Monitoramento de Destinos Concorrentes.	Mantido	Sim
	Revisão Sistemática das Metodologias	Revisão sistemática das metodologias de monitoramento.	- Regularidade do acompanhamento.	Mantido	Maior
	Contribuições ao Planejamento do Destino	Contribuição do Observatório para o processo de Planejamento do Destino Turístico.	- Realização de atividades (eventos/reuniões específicas) para revisão das metodologias de monitoramento utilizadas (comprovação por ata / programa).	Mantido	Sim
	Orçamento Anual	Contribuição do Observatório para o processo de Planejamento do Destino Turístico.	- Existência de documento formal contendo contribuições do Observatório para o Processo de Planejamento do Destino Turístico.	Excluído	Sim
	Orçamento Anual	Orçamento anual exclusivo do Observatório de Turismo.	- Orçamento Anual (Ano Anterior)	Adaptado (unidade de medida)	Maior
	Origem de Recursos e Participação	Orçamento anual exclusivo do Observatório de Turismo.	- (Orçamento anual x Leitos Ofertados no Destino)	Mantido	Maior
	Origem de Recursos e Participação	Diversidade de origens do orçamento e participação.	- Quantidade de origens dos recursos financeiros (público, privado, comunitário, setorial).	Mantido	Maior
	Fontes de Financiamento e Participação	Diversidade de origens do orçamento e participação.	- Equilíbrio da participação de cada fonte.	Mantido	Maior
	Fontes de Financiamento e Participação	Tipos de fontes de financiamento e participação.	- Tipos de Fontes (verba destinada em orçamento específico, patrocínio, subvenção, venda de serviços).	Mantido	Maior
Variação Anual Orçamento	Tipos de fontes de financiamento e participação.	- Equilíbrio da participação de cada fonte de financiamento.	Mantido	Mantido	
Variação Anual Orçamento	Variação média anual do orçamento do observatório nos últimos 3 anos.	- % de variação anual do orçamento executado do observatório de turismo (média dos últimos 3 anos).	Mantido	Positiva	
	Participantes da Gestão	Participação de governos, entidades empresariais, academia, entidades comunitárias /ONG´s e empresas privadas.	- Setores participantes da gestão.	Incluído	Maior
	Instituições Colaboradoras	Quantidade de organizações colaboradoras.	- Quantidade de organizações colaboradoras por setor.	Incluído	Maior

CAPI-TAL	FOCO	CRITÉRIO	- INDICADOR (ES)	SITUAÇÃO	PARÂMETRO
	Fornecedores de Dados	Diversidade de áreas de atuação dos fornecedores de dados (locais de visitação, locais de eventos, meios de hospedagens, agências de viagens, centros de atendimento ao turista, serviços de alimentação); participação por área de atuação; quantidade de interações e tempo de vínculo.	- Quantidade de áreas representadas.	Mantido	Maior
			- Percentual de participantes sobre o total de participantes da área.	Excluído	Maior
			- Quantidade de interações.	Excluído	Maior
			- Tempo médio de vínculo dos participantes.	Excluído	Maior
	Usuários	Quantidade de usuários do site do Observatório.	- % de Visitantes Únicos. - Total de visitantes únicos em relação à população da área de abrangência.	Mantido	Maior Maior Maior
	Relacionamento com Outros Setores	Existência e natureza do relacionamento com outros setores.	- Quantidade de setores com os quais o observatório realizou ações conjuntas no último ano (estudos e eventos).	Mantido	Maior
	Relacionamento com Atores Externos	Existência e natureza do relacionamento com atores externos.	- Quantidade de atores de outros países com os quais o observatório realizou ações conjuntas no último ano (estudos e eventos).	Mantido	Maior
- Quantidade de atores nacionais com os quais o observatório realizou ações conjuntas no último ano (estudos e eventos).			Mantido	Maior	
HUMANO	Vínculo do Coordenador	Tempo de atuação do coordenador junto ao observatório.	- Tempo de atuação em relação ao tempo de existência do observatório.	Mantido	Maior
	Equipe Permanente	Perfil do pessoal dedicado às atividades do observatório de turismo (heterogeneidade da formação, nível de especialização, tempo de vínculo).	- Quantidade de profissionais.	Mantido	Maior
			- Diversidade de Áreas de Formação.	Mantido	Maior
			- Grau de Titulação (Médio, Técnico, Tecnólogo, Mestrado, Doutorado).	Mantido	Maior

CAPITAL	FOCO	CRITÉRIO	- INDICADOR (ES)	SITUAÇÃO	PARÂMETRO
			- Somatório do tempo de atuação dos profissionais (em meses).	Mantido	Maior
	Equipe de Apoio	Disponibilidade de força de trabalho temporária.	- Profissionais temporários x vínculo de cada profissional (em meses)	Mantido	Maior
INSTRUMENTAL	Sistemas de Monitoramento	Disponibilidade de Sistemas próprios para coleta de dados sobre diferentes temas (locais de visitação, locais de eventos, meios de hospedagens, agências de viagens, centros de atendimento ao turista, entre outros).	- Quantidade de temas monitorados com uso de sistema próprio.	Mantido	Maior
	Softwares	Disponibilidade de softwares para tratamento de dados e criação de material de divulgação.	- Disponibilidade de Softwares de Análise Qualitativa.	Mantido	Sim
			- Disponibilidade de Softwares de Análise Quantitativa.	Mantido	Sim
			- Disponibilidade de Softwares de Computação Gráfica.	Mantido	Sim
- Disponibilidade de Softwares para Geoprocessamento.			Incluído	Sim	

Fonte: Elaboração do autor (2018).

A análise do Quadro 24 permite identificar que alguns indicadores previstos inicialmente foram excluídos. Entre eles estão: o alinhamento do perfil do mantenedor em relação às atividades do Observatório, o formato organizacional adotado, a auto-percepção da identidade, o grau de uniformidade existente entre seus participantes, as contribuições ao planejamento do destino e o percentual de participação dos fornecedores de dados por segmento, o nível de interação deles com os observatórios e seu tempo médio de vínculo. Esses indicadores foram excluídos em função da constatação de que alguns dados que possibilitariam a sua mensuração não estavam disponíveis junto aos observatórios como se havia imaginado previamente.

Em relação as inclusões, estas envolveram a correspondência dos territórios de abrangência com as escalas político-administrativas dos países (se identificou que este tipo de situação possibilita um maior acesso aos dados estatísticos); a correspondência com territórios reconhecidos por suas características histórico-culturais, ambientais, geográficas, econômicas ou mercadológicas (o que facilita a percepção da identidade do território de abrangência) e a quantidade de instituições que colaboraram com os observatórios.

Além das exclusões e inclusões de indicadores citadas, foi necessário adaptar a forma de mensuração de alguns deles para que eles permitissem a realização de comparações entre diferentes observatórios. Este foi o caso dos indicadores abrangência da atuação e orçamento anual disponível.

Uma vez definidos os indicadores, uma ferramenta de análise dos observatórios foi elaborada e aplicada inicialmente em relação aos 29 observatórios participantes da pesquisa quantitativa. Com isso foi possível verificar sua aplicabilidade e limitações. A seguir são explicados os procedimentos realizados durante esta análise.

5 ANÁLISE E INTEGRAÇÃO DE RESULTADOS

Com a conclusão do preenchimento dos dados pelos observatórios na plataforma Survey Gizmo, um e-mail informando cada nova resposta era recebido. A partir disso, um arquivo em formato *.pdf com as respostas de cada Observatório era gerado e com base nele a existência de eventuais problemas de preenchimento verificada. Nos casos em que isso ocorreu, informações adicionais foram solicitadas aos observatórios participantes.

Conforme os dados eram confirmados, eles eram ajustados diretamente na plataforma. A partir do encerramento da coleta de dados e da confirmação de todos os dados sob dúvida, a próxima etapa consistiu em preparar os dados para a análise. Com esse intuito, um arquivo no formato .csv foi exportado para cada um dos idiomas no qual aconteceu a coleta (espanhol, francês e português). Os três arquivos obtidos foram então importados no *Software Excel* 2016 e integrados.

Este novo arquivo passou a apresentar os dados de todos os observatórios de uma forma integrada. Nele consta uma planilha denominada Planilha Master, na qual constam todos os dados obtidos. Estes dados foram tratados visando permitir as operações posteriores de contagem de respostas, cálculos e representações por meio de gráficos.

A partir dela, outras planilhas foram abertas para permitir uma maior facilidade de visualização dos dados e cruzamentos entre diferentes respostas que propiciaram a geração dos indicadores determinados. Depois disso, um conjunto de seis novas planilhas com a denominação inicial Indicadores foi aberta para cada capital. Nessas planilhas (conforme exemplo da Planilha Indicadores do Capital de Identidade, na Figura 77) os dados obtidos junto a Planilha Master e as demais planilhas auxiliares foram distribuídos de acordo com os Indicadores de cada capital em uma escala de 0 a 10.

Figura 77 – Exemplo da planilha de indicadores (com colunas ocultas)

O.T.	ANTIGUIDADE	SETORES PARTICIPANTES	VALOR	NIVEL	ESCALA	ANTIGUIDADE	SETORES PARTICIPANTES
OT009	3	2	59	5	VALOR	VALOR	VALOR
OT016	3	0	49	2	NIVEL	NIVEL	NIVEL
OT020	1	4	56	4	39	0	-5,00
OT021	1	4	57	5	43	1	-4,50
OT023	1	8	67	7	46	2	-4,00
OT024	1	2	60	5	50	3	-3,50
OT028	2	8	65	7	53	4	-3,00
OT034	1	4	44	1	57	5	-2,50
OT036	0	4	43	1	61	6	-2,00
OT056	3	2	54	4	64	7	-1,50
OT083	2	6	55	4	68	8	-1,00
OT086	2	8	60	5	71	9	-0,50
OT108	8	6	64	6	75	10	0,00
OT110	3	8	71	8	MAIOR	75,00	MAIOR
OT144	1	4	57	5	MENOR	39,00	MENOR
OT147	10	4	68	8	INTERVALO	3,60	INTERV
OT150	4	6	62	6			
OT158	4	8	61	6			
OT192	2	2	54	4			
OT210	3	4	67	7			
OT212	2	4	60	5			
OT214	1	4	59	5			
OT215	2	4	44	1			
OT218	1	4	56	4			
OT219	1	8	43	1			
OT228	0	0	56	4			
OT229	1	8	75	10			
OT233	0	0	39	0			
OT244	6	10	65	7			

Fonte: Dados da Pesquisa (2018).

Os valores máximos e mínimos referentes as respostas dos observatórios que constam da Planilha Master em cada um dos indicadores são retomados e o seu intervalo é verificado (células V19 e AH19, do exemplo). Com isso, os valores das respostas dos observatórios para cada indicador são distribuídos em faixas de números inteiros de 0 a 10 (colunas V e AH, linhas de 6 à 16, como exemplos). Este número obtido é então registrado para cada observatório em cada indicador (por exemplo, célula C11 para o indicador Antiguidade do observatório identificado como OT 028).

Depois disso, os valores obtidos pelos observatórios nos indicadores de cada capital (ou seja, em cada linha, referente aos observatórios) são somados e este novo valor obtido (por exemplo, linha L11, para o observatório OT 28) também é avaliado em relação aos seus valores máximo e mínimo no conjunto dos observatórios (células

P18 e P19). Assim como procedido anteriormente estes valores propiciaram o cálculo do intervalo existente entre eles e estes novos valores são redistribuídos em faixas de 0 a 10 para cada capital (colunas O e P, linhas 6 a 16). O valor resultante (coluna M, linhas 5 a 33) é então transferido para a planilha com o conjunto completo de capitais conforme representado na tabela apresentada a seguir.

Tabela 1 – Indicadores obtidos pelos observatórios em cada capital

O.T.	IDENTIDADE	INTELIGÊNCIA	FINANCEIRO	RELACIONAL	HUMANO	INSTRUMENTAL
IDEAL	10	10	10	10	10	10
OT009	5	7	5	3	4	3
OT016	2	10	2	5	2	4
OT020	4	3	1	4	6	2
OT021	5	6	7	4	3	1
OT023	8	5	2	1	4	0
OT024	6	2	1	2	2	3
OT028	7	4	1	0	1	0
OT034	1	4	1	1	2	3
OT036	1	9	1	4	3	4
OT056	4	5	8	6	10	10
OT083	4	3	1	9	1	4
OT086	6	6	1	0	3	0
OT108	10	3	2	0	0	0
OT110	9	2	2	2	0	5
OT144	5	6	2	2	1	4
OT147	8	6	1	5	3	5
OT150	6	2	2	4	5	0
OT158	6	6	2	5	3	5
OT192	4	8	4	10	2	5
OT210	8	4	2	4	8	1
OT212	6	2	1	7	1	2
OT214	5	5	1	0	2	3
OT215	1	3	5	5	3	0
OT218	4	5	10	5	5	5
OT219	1	5	5	1	0	6
OT228	4	5	6	4	4	0
OT229	7	2	5	0	1	4
OT233	0	9	1	5	6	5
OT244	7	6	1	1	7	3

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Os resultados obtidos possibilitaram a produção de representações gráficas para cada um dos observatórios, conforme os gráficos a seguir demonstram. Em relação a eles, são reproduzidos aqui os casos em que se identificou uma maior semelhança, o que sinaliza para a existência potencial de tipologias de observatórios.

Esses agrupamentos são apresentados por capital preponderante (itens 5.1.1; 5.1.2; 5.1.3; 5.1.4; 5.1.5; 5.1.6, a seguir) ou equilíbrio de capitais (item 5.1.7).

Além disso, foi possível identificar padrões tanto entre observatórios situados num mesmo país, quanto em observatórios situados em contextos bastante diferentes. Isso sinaliza para a existência de indicadores influenciados pelo fator localização, situação que deverá ser avaliada com maior atenção futuramente. Por fim resta dizer que o modelo representou bem a situação dos observatórios de turismo cujas características o pesquisador conhece em profundidade.

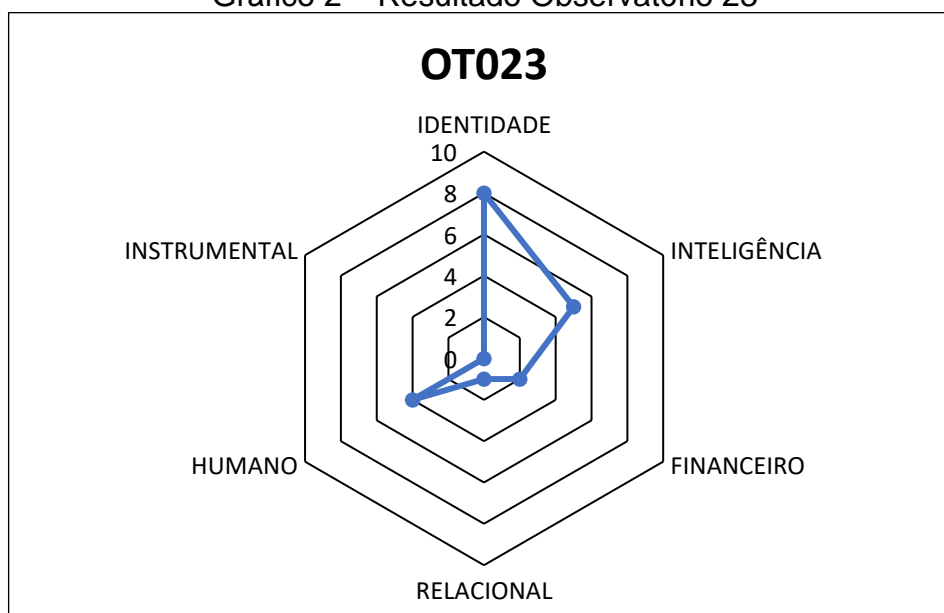
Como aspecto final a ser destacado, está o fato de que o observatório que apresentou a melhor performance (O.T. 56) geral tem no tamanho e na diversidade da sua equipe de colaboradores permanentes o seu principal diferencial. Isso aponta novamente para a importância do conhecimento dos indivíduos nas situações em que se demanda um maior nível de conhecimento.

5.1 AGRUPAMENTOS DE GRÁFICOS

5.1.1 Capital de Identidade

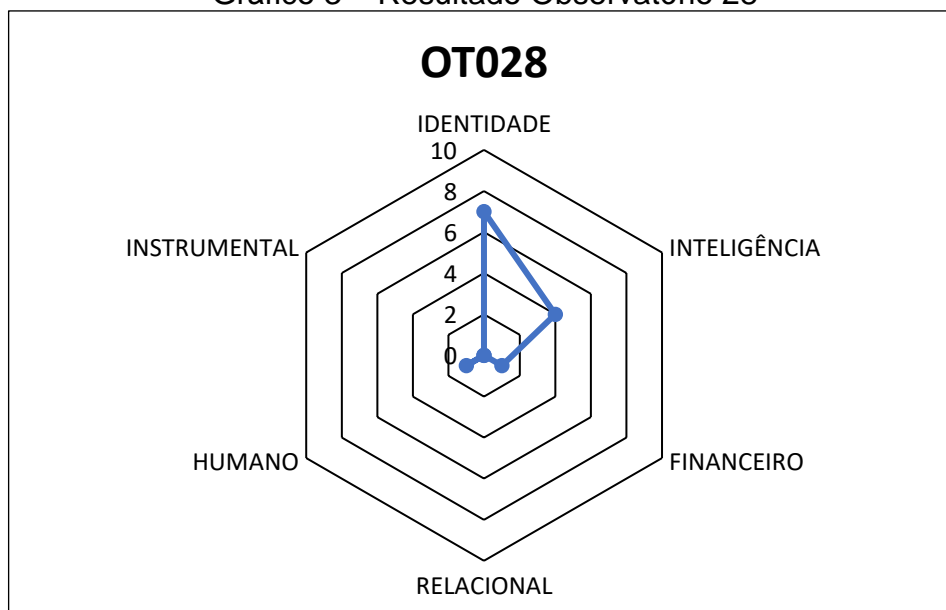
O Gráfico 2 apresenta os resultados do Observatório 23. O Gráfico 3 apresenta os resultados do Observatório 28. Os Gráfico 4 apresenta os resultados do Observatório 108.

Gráfico 2 – Resultado Observatório 23



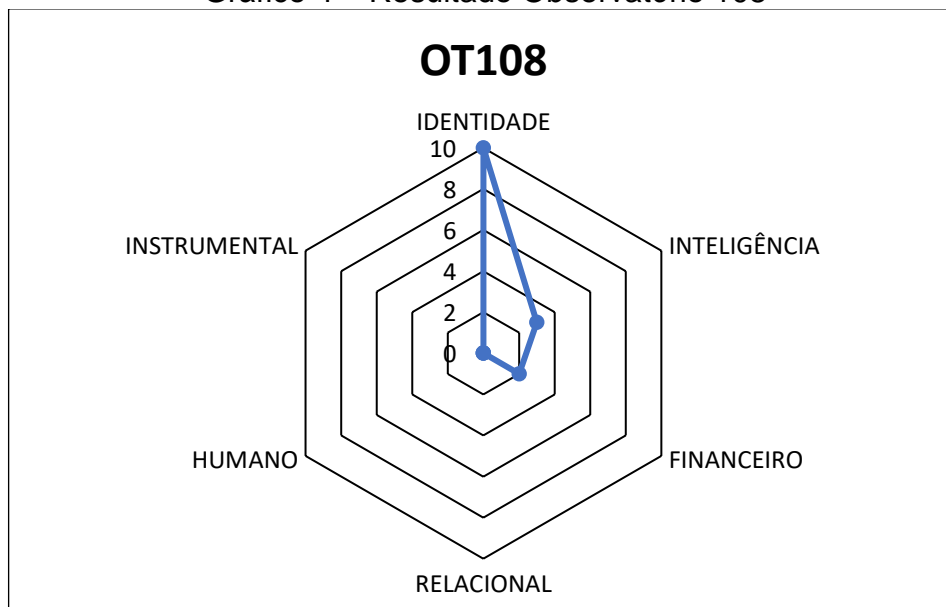
Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Gráfico 3 – Resultado Observatório 28



Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Gráfico 4 – Resultado Observatório 108



Fonte: Dados da pesquisa (2018).

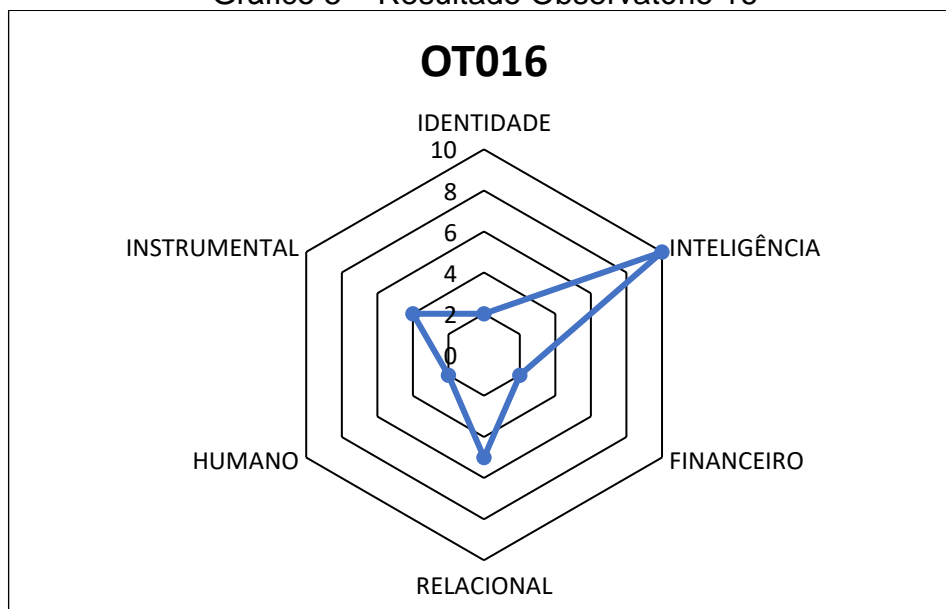
Como pode ser constatado nesse conjunto de gráficos há um peso destacado em relação ao Capital de Identidade desses Observatórios.

5.1.2 Capital de Inteligência

Referente ao Capital de Inteligência, os resultados do Observatório 16

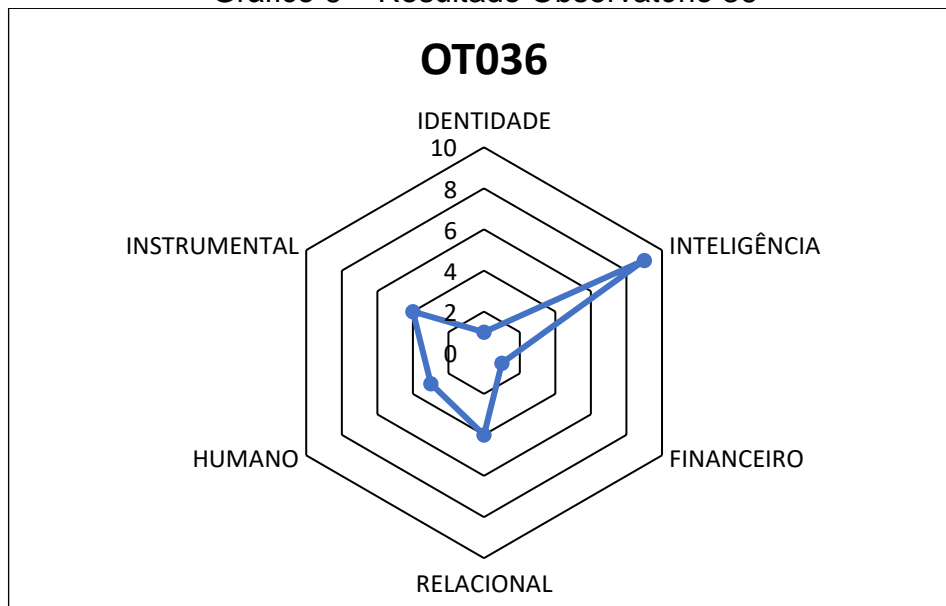
encontram-se no Gráfico 5. Os resultados do Observatório 36 estão apresentados no Gráfico 6, e os resultados do Observatório 233 estão dispostos no Gráfico 7.

Gráfico 5 – Resultado Observatório 16



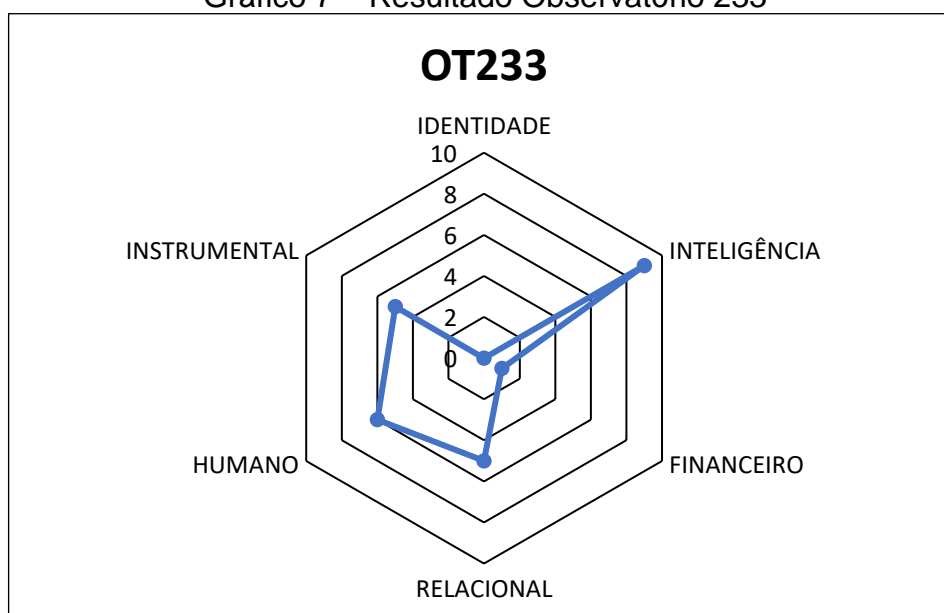
Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Gráfico 6 – Resultado Observatório 36



Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Gráfico 7 – Resultado Observatório 233



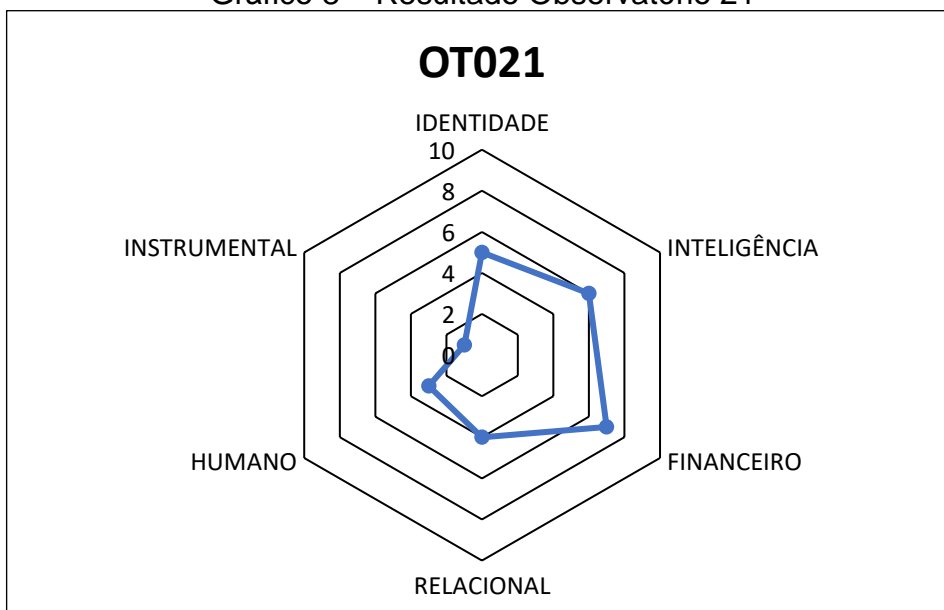
Fonte: Dados da pesquisa (2018).

A verificação conjunta dos três gráficos possibilita identificar uma representação gráfica parecida em que destaca o Capital de Inteligência desses observatórios.

5.1.3 Capital Financeiro

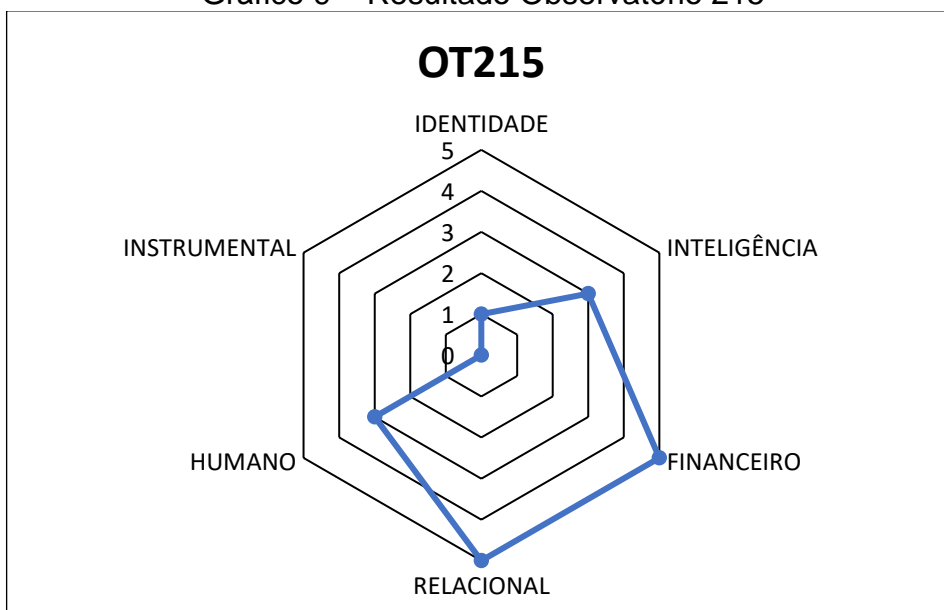
O Capital Financeiro é representado pelos gráficos abaixo. O Gráfico 8 apresenta os resultados do Observatório 21 O Gráfico 9 apresenta os resultados do Observatório 215. Os resultados do Observatório 218 constam no Gráfico 10.

Gráfico 8 – Resultado Observatório 21



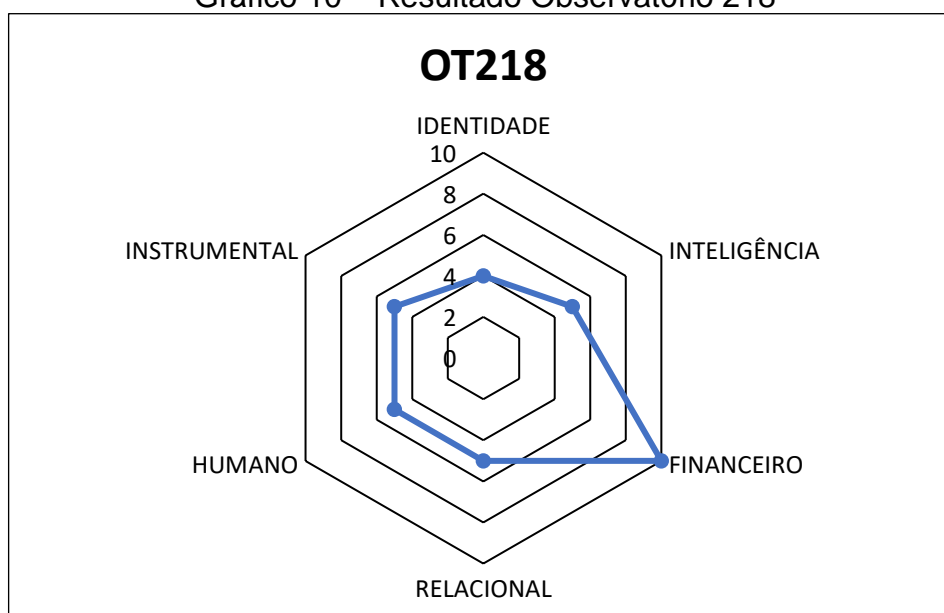
Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Gráfico 9 – Resultado Observatório 215



Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Gráfico 10 – Resultado Observatório 218



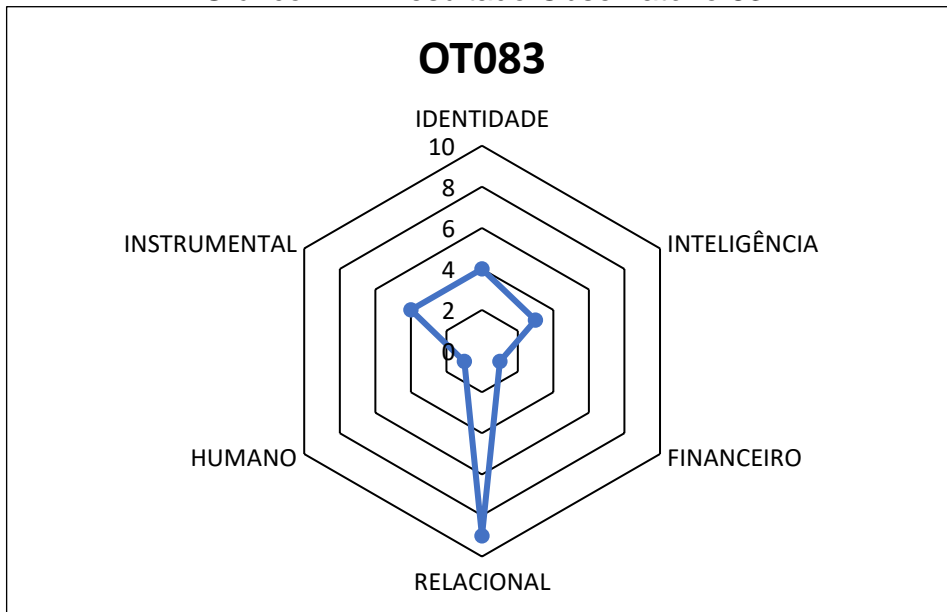
Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Como pode ser verificado nessas representações gráficas fica evidente a predominância do Capital Financeiro, especialmente no caso dos observatórios OT 215 e OT 218.

5.1.4 Capital Relacional

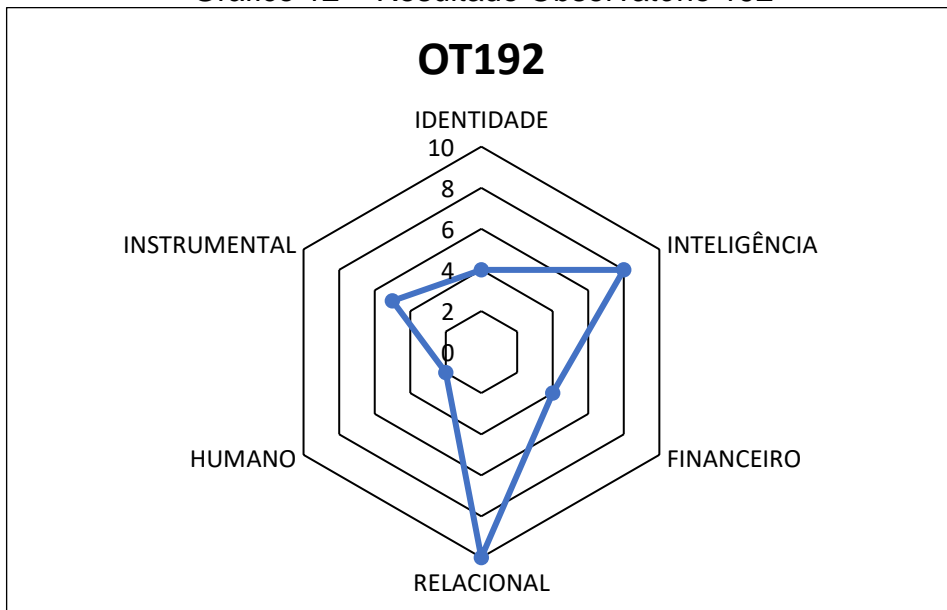
Referente ao Capital Relacional, o Gráfico 11 apresenta os resultados do Observatório 83. O Gráfico 12 apresenta os resultados do Observatório 192 e o Gráfico 13 apresenta os resultados do Observatório 212.

Gráfico 11 – Resultado Observatório 83



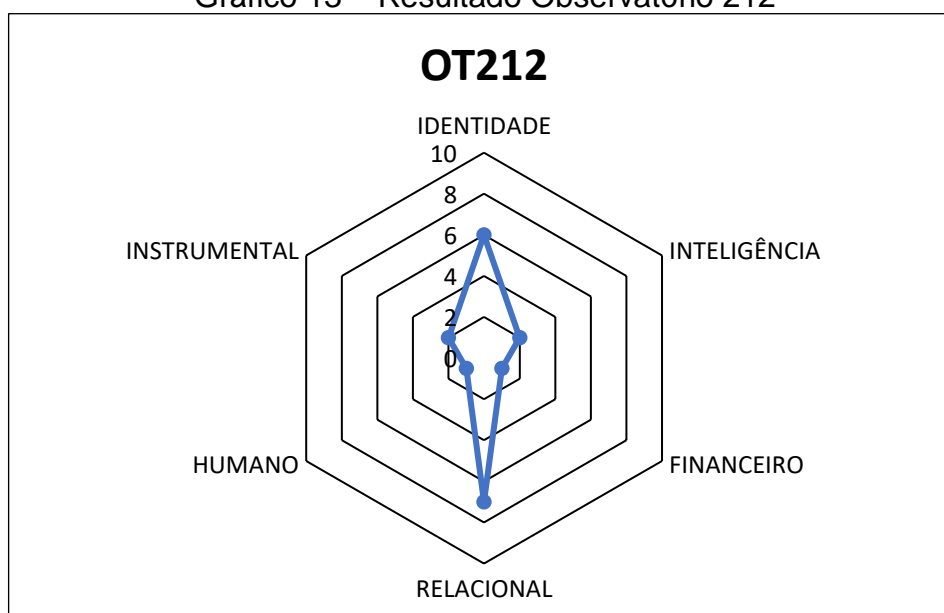
Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Gráfico 12 – Resultado Observatório 192



Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Gráfico 13 – Resultado Observatório 212



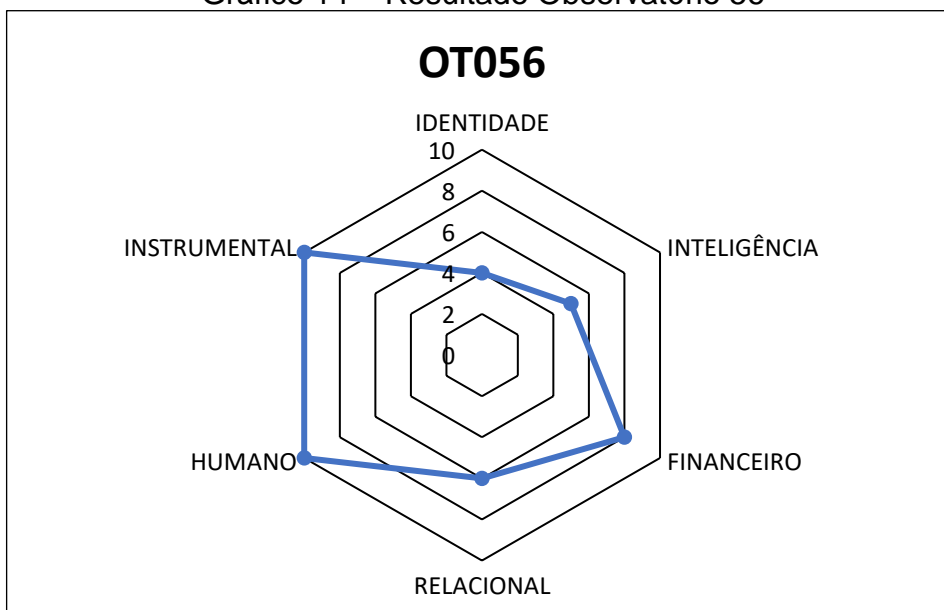
Fonte: Dados da pesquisa (2018).

As representações gráficas dos observatórios OT 083, OT 192 e OT 215 possibilitam identificar semelhanças entre esses observatórios, com destaque para a apresentação de um Capital Relacional em nível mais elevado.

5.1.5 Capital Humano

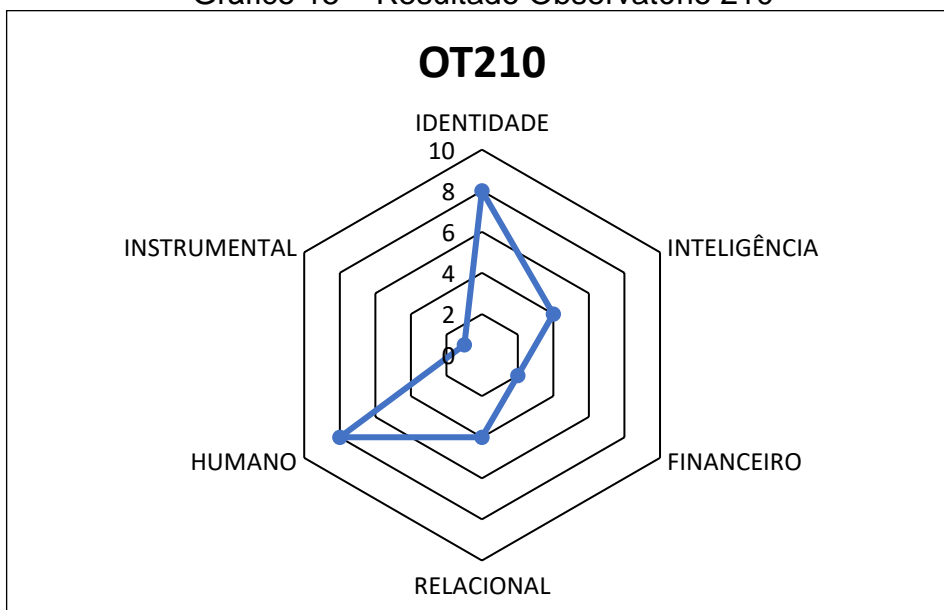
Referente aos resultados do Capital Humano, o Gráfico 14 apresenta os resultados do Observatório 56. Os resultados do Observatório 210 estão apresentados no Gráfico 15 e o Gráfico 16 apresenta os resultados do Observatório 244.

Gráfico 14 – Resultado Observatório 56



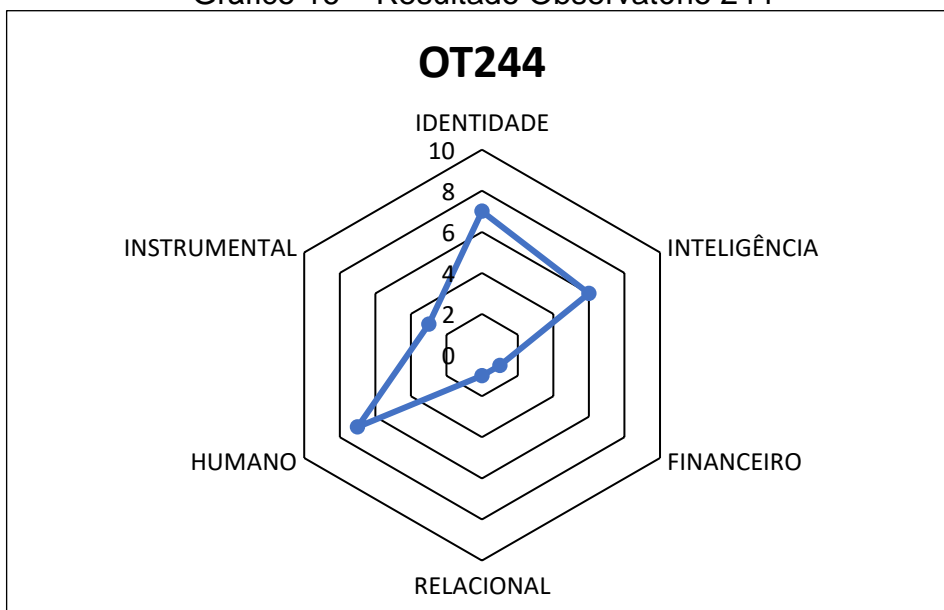
Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Gráfico 15 – Resultado Observatório 210



Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Gráfico 16 – Resultado Observatório 244



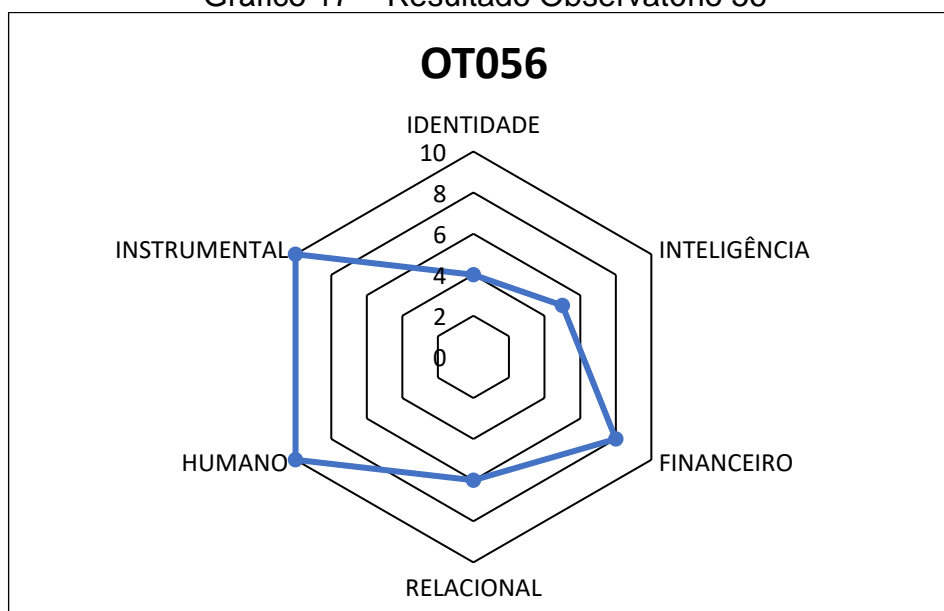
Fonte: Dados da pesquisa (2018).

A análise conjunta desses gráficos apresenta um nível mais elevado de performance em relação ao Capital Humano. Aqui destaca-se o caso do OT 056, o qual apresentou o maior nível e possui a maior quantidade de colaboradores permanentes entre os Observatórios pesquisados.

5.1.6 Capital Instrumental

Referente aos resultados do Capital Instrumental, o Gráfico 17 apresenta os resultados do Observatório 56 que se destaca nesse sentido, assim como em Capital Humano.

Gráfico 17 – Resultado Observatório 56



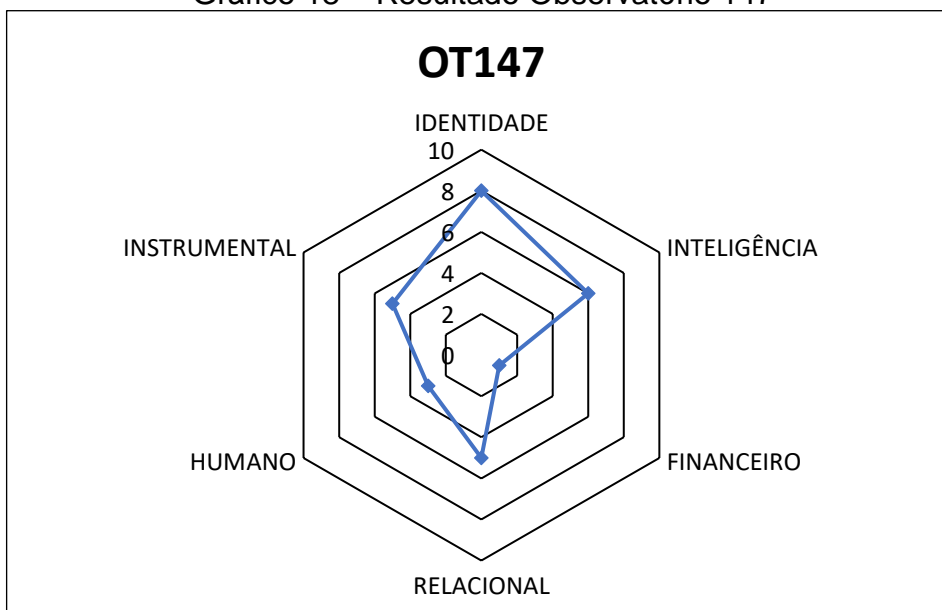
Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Em relação ao Capital Instrumental, o OT 056 se destacou. Cabe se ressaltar que este observatório também apresentou a maior equipe entre os observatórios pesquisados, situações que podem estar associadas.

5.1.7 Equilíbrio entre os capitais

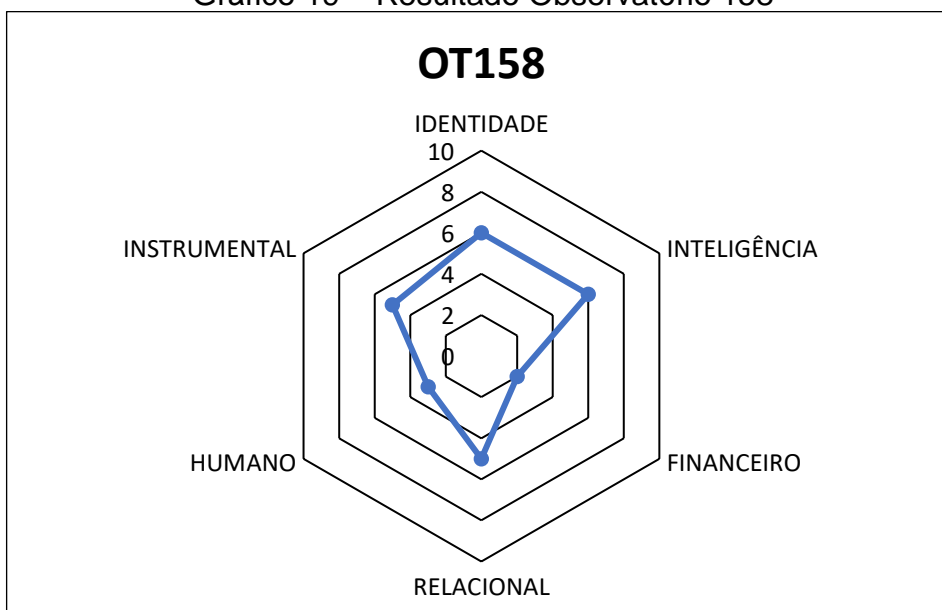
No que tange ao equilíbrio entre os capitais, os observatórios que melhor representam este conceito são representados no Gráfico 18 (Observatório 147) e pelo Gráfico 19 (Observatório 158).

Gráfico 18 – Resultado Observatório 147



Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Gráfico 19 – Resultado Observatório 158



Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Em relação a esses observatórios cabe comentar que ambos apresentaram representações gráficas muito parecidas e que eles se localizam no mesmo país. Isso aponta que podem existir fatores associados a localização que influenciam o grau de equilíbrio entre os capitais dos observatórios.

5.1.8 Considerações sobre o Modelo e suas Representações Gráficas

Como pode ser visto nas representações gráficas apresentadas, o modelo de análise proposto sinalizou a existência de tipologias de observatórios que se tornaram evidentes pelas convergências das formas assumidas nas representações gráficas em forma de radar.

Além de permitir a identificação dessas tipologias, esse tipo de representação possibilitou também a visualização clara das diferenças de performance entre os capitais de cada observatório. Dessa maneira, o modelo apresenta potencial para fornecer um elemento de fácil compreensão para apoiar os observatórios durante seu processo de identificação de capitais com pior performance. Com isso, cada observatório poderá adotar medidas para fortalecimento desses capitais, monitorando a evolução do equilíbrio da estrutura de valor dos observatórios por meio do modelo proposto.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa teve por objetivo desenvolver um método articulado para análise da estrutura de valor dos observatórios de turismo da Europa e da América Latina por meio do Sistema de Capitais. Nesse sentido, por meio de uma atenção constante aos objetivos parciais estabelecidos, foram considerados pressupostos teóricos de áreas fundamentais para o estudo como a Gestão de Turismo, a Gestão do Conhecimento e a Inteligência Territorial, bem como foram planejados e executados procedimentos de coleta de dados com observatórios e especialistas dessas áreas.

A partir disso foi possível obter dados que permitiram atingir os objetivos específicos associados à contextualização do objeto de estudo dos Observatórios de Turismo em diferentes dimensões (histórica, conceitual e operacional); identificar evidências da ocorrência de Observatórios de Turismo em nível internacional e sobretudo nos países da Europa e da América Latina; e descrever características desses observatórios.

No que diz respeito à revisão da literatura, a pesquisa conseguiu identificar os conceitos mais adequados para a abordagem do fenômeno dos observatórios de turismo no marco da literatura disponível nas áreas de Gestão do Turismo, de Gestão do Conhecimento e da Inteligência Territorial. Além disso, conseguiu proceder à identificação, o registro e a análise da produção acadêmica sobre o tema específico dos observatórios de turismo, o qual, por se tratar de um campo recente de estudos, ainda não dispõe de revisões sistemáticas.

Durante a etapa de identificação e seleção dos observatórios participantes, foi possível estabelecer um amplo cadastro sobre a ocorrência desse fenômeno em nível internacional de modo a superar uma outra fragilidade existente em relação as pesquisas sobre o objeto. Com isso, foi possível mapear a situação desse fenômeno no mundo, o que permitirá a construção de uma base estável para acompanhamento da evolução futura desse objeto.

A pesquisa qualitativa, por sua vez, teve por finalidade permitir uma compreensão mais aprofundada dos contextos de criação, organização e operação dos observatórios de turismo. Nesse sentido, ela possibilitou identificar categorias de análise que permitiram a caracterização dos observatórios, de seus componentes e do contexto em que os mesmos atuam. Também permitiu compreender diferenciações entre observatórios que poderão ser a base para proposições futuras de tipologias de

observatórios ou de fases evolutivas dos mesmos.

Na pesquisa quantitativa, o objetivo foi caracterizar a situação dos observatórios de turismo no mundo, por meio do levantamento de dados da maior quantidade possível de observatórios. Esta etapa verificou, entre outras informações, como se deu cronologicamente o processo de criação dos observatórios nos diferentes países, a quantidade de observatórios por país, os principais motivadores, as principais formas de organização, características operacionais, condições estruturais e produtos.

A fase da interpretação, em que os resultados das pesquisas qualitativa e quantitativa foram integrados propiciou uma visão holística do fenômeno dos observatórios de turismo, equilibrando aspectos relacionados à profundidade e à abrangência da análise. A partir disso se estabeleceu a base para o desenvolvimento de um modelo teórico com potencial para abarcar as realidades pesquisadas.

No que tange ao modelo teórico para análise dos observatórios de turismo europeus e latino-americanos a partir do Sistema de Capitais, a fase da construção integrou os pressupostos teóricos e os resultados provenientes das pesquisas com os observatórios de turismo de forma a permitir que o modelo apresentasse robustez conceitual e aplicabilidade gerencial.

Em relação às implicações teóricas da pesquisa, algumas contribuições se sobressaem. A primeira diz respeito ao potencial de aplicação do Sistema de Capitais para estudos na área do turismo, o que foi demonstrado por meio da abordagem dos observatórios, mas também sinalizado em relação a outros focos de análise, como por exemplo, para a compreensão dos sistemas de valor dos destinos turísticos. Este se mostra claramente como um campo aberto para estudos.

Outra contribuição com perspectiva teórica envolve a integração, a organização e a disponibilização sistematizada de conceitos, referências e informações relacionadas e específicas sobre os observatórios de turismo. Com isso, se acredita ter dado um passo importante na indicação de caminhos que possibilitem novas pesquisas sobre esse objeto, como por exemplo o seu estudo por meio dos níveis de desenvolvimento baseado em conhecimento ou ainda a realização de pesquisas com o propósito de identificar e discutir os fatores responsáveis pela disseminação dos observatórios em nível internacional.

Foi possível avançar também em relação as lacunas identificadas nas pesquisas sobre o tema envolvendo a natureza conceitual dos observatórios de

turismo. Sobre isso se destaca especialmente que algumas características essenciais desse objeto foram delineadas ao longo do estudo. Nesse sentido, se registra aqui a compreensão de que os observatórios de turismo se configuram como um tipo diferenciado de mediador presente nos destinos turísticos.

Sua atuação como mediador é percebida por meio de dois processos principais à partir dos quais desempenham esta função. O primeiro processo está associado a mediação da percepção da realidade dos destinos por parte dos atores e o segundo associado à mediação das relações existentes entre eles. No que envolve a mediação da percepção individual, isto acontece por meio da agregação de valor aos dados propiciada pelos observatórios, que os transformam em informações, em conhecimento e em inteligência. Ao longo desse processo de agregação de valor aos dados, diferentes atores são incentivados a se apropriarem da realidade por meio de um comportamento mais racional e objetivo.

Essa mudança na forma de percepção da realidade efetivada pelos atores, possibilita que os observatórios criem oportunidades para a aproximação, a coordenação e a cooperação entre eles. Isso ocorre pelo incentivo a uma percepção do destino com uma perspectiva menos autocentrada que estimula o surgimento do diálogo e possibilita a construção de consensos sobre o entendimento dos diferentes desafios e potenciais existentes em cada destino. Assim, surgem oportunidades para a construção de visões coletivas dos destinos turísticos que incentivarão o alinhamento de objetivos individuais e coletivos em uma perspectiva de ação coletiva mais sinérgica e inteligente.

Além de contribuir para o entendimento desse objeto, a pesquisa demonstrou ser possível desenvolver um método para acompanhar os observatórios de turismo, seja em sua fase de concepção ou durante o seu ciclo de vida. Com isso, outras potenciais contribuições gerenciais do estudo também são vislumbradas. Elas dizem respeito à utilização desta pesquisa como embasamento para a concepção de programas de estímulo à implantação de observatórios de turismo a serem propostos por parte de governos e entidades e a definição de ações estratégicas para atuação conjunta nas redes de observatórios de turismo que começam a se estabelecer.

No que trata das limitações encontradas ao longo do estudo, a maior parte delas esteve associada à tensão existente entre o porte da pesquisa e o tempo restrito para sua conclusão em função dos prazos regulamentares deste programa de doutorado. Em função disso, algumas análises tiveram que ser reduzidas ou

simplificadas para que fosse possível a conclusão nos prazos determinados. Esse tempo limitado impossibilitou novas reconsiderações sobre o amplo volume de dados e os referenciais coletados, assim como impediu a realização de coletas qualitativas consideradas importantes, como por exemplo, a busca de dados com usuários de observatórios para saber a opinião deles sobre o objeto ou ainda a coleta de dados contextuais dos observatórios de turismo da América Latina nos mesmos moldes da coleta realizada com os observatórios europeus.

Além das limitações cabe também tratar de estudos futuros associados a esta pesquisa. Nesse sentido, duas situações se mostraram evidentes enquanto perspectiva de continuidade dos estudos aqui apresentados. A primeira diz respeito à realização de esforços para identificação dos fatores associados à implantação dos observatórios de turismo no contexto internacional, situação para a qual se pretende estabelecer parcerias com pesquisadores dos diferentes países para que se possa interpretar melhor os dados obtidos sobre cada contexto.

Já a segunda situação relacionada a estudos futuros, diz respeito ao modelo proposto para avaliação dos Observatórios de Turismo por meio do Sistema de Capitais. Sobre isso, cabe dizer que o modelo representou bem a situação dos observatórios de turismo cujas características o pesquisador conhece em profundidade. Apesar disso, porém entende-se que deverá se avançar para uma validação dos pesos de cada um de seus indicadores por meio de um estudo com a técnica Delphy. Desta maneira se acredita que o modelo proposto terá condições para ser implementado como uma ferramenta importante para análise de observatórios de turismo por meio de uma aplicação para Internet.

REFERÊNCIAS

- AEIDL. L'Association Européenne pour l'Information sur le Développement Local. Leader Programme. Disponível em: <<https://www.aeidl.eu/en/projects/territorial-development/leader.html>>. Acesso em: 2 fev.2018.
- ALCOCER, Sisa Carolina Báez. **Estudio de la evolución histórica de los Observatórios Turísticos a Nivel Mundial**. Trabajo de conclusión (Carrera de Turismo Ecológico). Quito, Equador: Universidad Central del Ecuador, 2017.
- ANGULO MARCIAL, Noel. ¿ Qué son los observatorios y cuáles son sus funciones?. **Innovación Educativa**, v. 9, n. 47, 2009.
- ANNALES DES PONTS ET CHAUSSES**, nº 88. p. 7-11. Paris, France: Ecole Nationale des Ponts et Chaussées, 1998.
- ANSOFF, Igor. Managing Strategic Surprise by Response to Weak Signals. In: **California Management Review** (pre-1986); Winter 1975; 18. Califórnia, 1975.
- ANTÓN, Salvador; DURO, Juan Antonio. **Competitividad y Sistemas de Innovación Territorial em Turismo**. Tarragona, Espanha: Universitat Rovira i Virgili; Diputació Tarragona, 2009.
- ANTONIOLI, Magda. **L'osservatorio turistico: obiettivi, metodologie, strumenti**. Milano: EGEA, 2000.
- BABOV, Kostyantyn, BEZVERKHNIUK, Tetyana; BABOVA, Iryna; LIPTUGA, Ivan. UNWTO sustainable tourism observatory in Ukraine: natural priorities. In: **Journal of Geography, Politics and Society**, 7(4), 53–56.
- BAGDAHN, Grégory. **Lancement d'un observatoire territorial en Pays S.U.D.** Rapport de fin d'étude de Master 2 IDT (Ingénierie du Développement Territorial - Géographie: Grenoble 1, 2012), Grenoble: Université J. Fourier, 2012.
- BARBOSA, Luiz Gustavo Medeiros; REZENDE, Cristiane. Observatório de Inovação Social do Turismo: o envolvimento da academia, governo e sociedade civil organizada no combate à exploração sexual de crianças e adolescentes no turismo. In: **Observatório de Inovação do Turismo – Revista Acadêmica**, Volume III, Número 3 (Setembro), Rio de Janeiro: FGV-EBAPE,2008.
- BARDET, Fabrice. Des observatoire avant la décentralisation. Retour sur la genèse des observatoires économiques régionaux de l'Insee. In : **Annales des Ponts et Chaussées**, nº 88. p. 7-11. Paris, France: Ecole Nationale des Ponts et Chaussées, 1998.
- BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 2000. 225 p. ISBN 9724408981.
- BARNES, William R., The uses of Urban Research: A Perspective on the Urban Observatory Experience. In: **Real Estate Economics**, 2(2), pp.47–58, 1974.

BEAVER, Allan. **A Dictionary of Tourism and Travel**. Oxford, UK: Oxford University Press, 2012.

BENI, Mário Carlos. **Análise estrutural do turismo**. 12.ed. rev. e ampl. São Paulo: SENAC, 2007.

BENI, Mário Carlos. **Globalização do turismo: megatendências do setor e a realidade brasileira**. São Paulo: Aleph, 2003.

BENI, Mário Carlos. **Turismo: Planejamento estratégico e Capacidade de Gestão: desenvolvimento regional, rede de produção e clusters**. Barueri, SP: Manole, 2012.

BERTACCHINI, YANN. **Intelligence territoriale**. Le Territoire dans tous ses etats. ISBN: 2-9519320-1-4 EAN : 9782951932012. Collection Les ETIC, Presses Technologiques, Toulon., pp.316, 2007. <sic 00186775>

BEUTTENMULLER, Gustavo. **Observatórios Locais de Políticas Públicas no Brasil: seu papel na produção, disseminação e transparência das informações**. (Dissertação de Mestrado) – Escola de Administração de Empresas de São Paulo, 2007.

BONNEFOY, Marc. L'observation au service du marketing. Le rapport qualité-prix en Provence-Alpes-Côte d'Azur. In: Observation et tourisme. Espaces tourisme & loisirs - coll. **Cahiers ESPACES** n°90 Septembre 2006 - 260 pages, France: ETE - Éditions ESPACES, 2006.

BOUSSET, Luc. Les observatoires opérationnels sur l'environnement et leur rôle dans les démarches de développement durable (Bordeaux, 20–21 janvier 2003)- Compte rendu de colloque. **Natures Sciences Sociétés**, v. 11, n. 2, p. 202-205, 2003.

BOURLON, Fabien; MAO, Pascal. Las Formas del Turismo Científico en Aysén, Chile. **Gestión Turística**, núm. 15, enero-junio, 2011, pp. 74-98, Universidad Austral de Chile, Valdivia, Chile.

BRAMWELL, Bill; SHARMAN, Angela. Collaboration In Local Tourism Policymaking. In: **Annals of Tourism Research**, Vol. 26, No. 2, pp. 392-415, 1999.

BRANDÃO, Ana Felipa Fernandes Aguiar. **Os Observatórios do Turismo como Meios de Apoio à Gestão e à Competitividade**. Conceptualização de um modelo para a Região de Aveiro. 2007, p. 317. Dissertação (Mestrado em Gestão de Desenvolvimento em Turismo) – Universidade do Aveiro, 2007.

BRANDÃO, Ana Felipa Fernandes Aguiar; COSTA, Carlos. Novas dinâmicas e novas formas de gestão para o sector do turismo ao nível local: o caso da criação de Observatórios Regionais de Turismo. In: CAVACO, C. (ed.) **Turismo, Inovação e Desenvolvimento** - Actas do I Seminário Turismo e Planeamento do Território. Lisboa: Centro de Estudos Geográficos, Universidade de Lisboa, 2008, 255-280.

BREGOLIN, Michel. Observatórios de Turismo: uma denominação, múltiplas configurações. **Anais...** VIII Seminário de Pesquisa em Turismo do Mercosul. Caxias do Sul: Universidade de Caxias do Sul, 2015.

BREGOLIN, Michel; FACHINELLI, Ana Cristina. La mise en oeuvre des Observatoires du Tourisme comme une alternative a l'adaptation des destinations touristiques a un monde en évolution: des resultats différents pour la même stratégie. **Recueil des Résumés**. 7e. édition du Colloque pluridisciplinaire & international AsTRES. Tourisme (s) et adaptation (s). Grenoble, France: Université Grenoble Alpes, 2017.

BREGOLIN, Michel; FACHINELLI, Ana Cristina. Un panorama de los observatorios de turismo en escala internacional: crecimiento y diversidad morfológica. In: **Memórias del II Congreso Internacional de Investigación en Turismo, Hotelería y Gastronomía** - UTE 2016 (Observatorios como Instrumentos de Apoyo para el Turismo Sostenible). Quito: UTE, 2016. ISBN: 978-9978-389-31-7

BRIGAND, Louis; LE BERRE, Solenn. Joint construction and appropriation of indicators by users, managers and scientists: the case study of Port-Cros and Porquerolles tourist frequentation observatory. **International journal of sustainable development**, v. 10, n. 1-2, p. 139-160, 2007.

BROOKER, Ed; JOPPE, Marion. Developing a Tourism Innovation Typology: Leveraging Liminal Insights. **Journal of Travel Research**, 2014 Vol. 53 (4), 500-508.

BUDEANU, Adriana. **International Tourism Bussiness: a framework for analyzing innovation in the contexto of Holiday Package Industry**. Copenhagen Bussiness School, 2012.

BUHALIS, Dimitrios; COSTA, Carlos. **Tourism Management Dynamics: Trends, Management and Tools**. Oxford, UK: Elsevier, 2006.

BURNE, Stella Maris Arnaiz. **Observatorio del turismo de la provincia de Misiones, Argentina**. In: Memorias II Congreso Internacional de Investigación em Turismo, Hotelería y Gastronomía UTE 2016 - Observatorios como Instrumentos de Apoyo para el Turismo Sostenible. Quito, Ecuador: Universidad Tecnológica Equinoccial, 2016. ISBN: 978-9978-389-31-7

BUTLER, Richard e WEINFELD, Adi. Cooperation and Competition During the Resort Lifecyle. **Tourism Recreation Research** Vol. 37 (1), 2012, 15-26.

BUTLER, Richard W. The concept of a tourist area cycle of evolution: implications for management of resources. **The Canadian Geographer/Le Géographe canadien**, v. 24, n. 1, p. 5-12, 1980.

CAPOBIANCO, Ligia; RICCIO, Edson Luiz; SAKATA, Marici Gramacho; SILVA, Armando Manuel Barreiros. Análise da Dinâmica Científica: Observatório USP CONTECSI. **Anais... 2º Simpósio Internacional de Gestão de Projetos (SINGEP)**. São Paulo, SP, 2013.

CARRILLO, Francisco Javier (Org.). **Sistemas de Capitales y Mercados de Conocimiento**. Monterrey: Grupo de Sistema de Capitales y Mercados de Conocimiento, 2014.

CARRILLO, Francisco Javier. **A note on knowledge-based development**. Monterrey, Mexico, Centre for Knowledge Systems, Tecnológico de Monterrey, 2003.

CARRILLO, Francisco Javier. Capital Systems: Implications for a Global Knowledge Agenda. **Journal of Knowledge Management**, Vol. 6, (4), pp. 379-399, 2002.

CARVAJAL-ZAMBRANO, Gema Viviana; ALMEIDA-LINO, Ericka Vanessa; LEMOINE-QUINTERO, Frank Ángel Lemoine-Quintero; VALSS-FIGUEROA, Wilfredo. Observatorio turístico para el control de la gestión del destino turístico Sucre-San Vicente-Jama-Pedernales In: **Retos Turísticos**, Vol. 16, No. 1, enero-abril, 2017 / Observatorio turístico para el control de la gestión.

CARVALHO, Julianna Barcelos de. **Planejamento Estratégico, Políticas Públicas e Monitoramento: Uma avaliação das informações produzidas pelos Observatórios de Turismo no Brasil**. 2013, p. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Turismo) - Universidade Federal Fluminense, 2013.

CASAROTTO FILHO, Nelson; PIRES, Luis Henrique. **Redes de pequenas e médias empresas e desenvolvimento local: estratégias para a conquista da competitividade global com base na experiência italiana**. 2.ed. São Paulo, SP: Atlas, 2001.

CASTELLI, Geraldo. **Turismo: atividade marcante**. 4.ed. rev. e ampl. Caxias do Sul, RS: EDUCS, 2001. 207 p. (Coleção hotelaria & turismo) ISBN 8570611382

CERIANI-SEBREGONDI, Giorgia et al. Quel serait l'objet d'une «science du tourisme»? **Téoros. Revue de recherche en tourisme**, v. 27, n. 27-1, p. 7-13, 2008.

CHEBROUX, Jean Bernard. **Créer et animer un observatoire local: Comprendre la démarche, connaître la méthode**. Voiron, France: Territorial Éditions, 2015.

CHEBROUX, Jean Bernard. Les observatoires locaux: quelle méthodologie pour les conduire? In: **Socio-logos - Revue de l'association française de sociologie**. N° 6, 2011.

CHEN, Yiche; CHEN, Grace Zi-Hui; HO, Jonathan C.; LEE Chung-Shing, In-depth tourism's influences on service innovation, **International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research**, Vol. 3, 2009, pp. 326 – 336.

CHIM, Paul Roselé; RABOTEUR, JOËL. **Les Défis du développement du tourisme et l'intelligence économique des territoires**. Paris, France: Éditions Publibook, 2009.

COLLIS, Jill; HUSSEY, Roger. **Pesquisa em administração: um guia para alunos de graduação e pós-graduação**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005. 349 p. ISBN 8536304197.

COOPER, Donald R.; SCHINDLER, Pamela. **Métodos de pesquisa em administração**. 7.ed. Porto Alegre: Bookman, 2003. 640 p. + 1 CD-ROM ISBN 8536301171.

COORDINATION ACTION OF THE EUROPEAN NETWORK OF TERRITORIAL INTELLIGENCE – CAENTI. **Concept of Territorial Intelligence**. Disponível em: <http://www.territorial-intelligence.eu/portail/site/index.php/eng/Ongoing-research/Concept-of-Territorial-intelligence>. Acesso em: 2 de Março de 2016.

COORDINATION ACTION OF THE EUROPEAN NETWORK OF TERRITORIAL INTELLIGENCE – CAENTI. **Concept of Territorial Intelligence**. Disponível em: <<http://www.territorial-intelligence.eu/portail/site/index.php/eng/Ongoing-research/Concept-of-Territorial-intelligence>>. Acesso em: 2 mar. 2016.

CORNELOUP, Jean; BOURDEAU, Philippe; MAO, Pascal. La culture, vecteur du développement des territoires touristiques et sportifs. In: **Montagnés Méditerranéennes**. Nº 22, Décembre. Grenoble: Institute de Géographie Alpine, 2005.

CORNELOUP, Jean; BOURDEAU, Philippe; MAO, Pascal. Le marquage culturel des territoires touristiques de nature. **Revue de Géographie Alpine / Journal of alpine research**, T. 92, nº4, Grenoble, 2005, RGA, pp.11-32.

COSTA, C., TIAGO, P., MENDES, J. (2002): «The Role of the newly created Portuguese Tourism Observatory in the collection, analysis and treatment of the Portuguese Tourism Statistics» in Proceedings of the 6th International Forum on Tourism Statistics. Budapest, Hungarian Central Statistics Office, pp. 400-414.

CRESWELL, John; CLARK, Vicki Plano. **Pesquisa de Métodos Mistos**. 2ª Edição. Porto Alegre: Penso, 2013.

CRT BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ. **Billán 2016**. Besançon: CRT BOURGNE-FRANCHE-COMTÉ, 2016

DA SILVA, Antonio Waldimir Leopoldino; NETTO, Marinilse; HELOU FILHO, Esperidião Amin; SELIG, Paulo Maurício. Observatórios de informação e conhecimento: discutindo bases conceituais e perspectivas de efetividade. In: **Anais do IX Congresso Nacional de Excelência em Gestão**, Rio de Janeiro: UFF. 2013.

DACHARY, Alfredo César. Observatorio integral de la región turística de Puerto Vallarta - Bahía de Banderas, México. In: Memorias II Congreso Internacional de Investigación em Turismo, Hotelería y Gastronomía UTE 2016 - Observatorios como Instrumentos de Apoyo para el Turismo Sostenible. Quito, Ecuador: Universidad Tecnológica Equinoccial, 2016. ISBN: 978-9978-389-31-7

DAFT, Richard; WEICK, Karl. Toward a modelo f organizations as Interpretations systems. Academy of Management. **The Academy of Management Review**, 1, v. 2, n.9, p. 284-295, 1984,

DARBELLAY, Frédéric; STOCK, Mathis. Tourism As Complex Interdisciplinary Research Object. **Annals of Tourism Research**, Vol. 39, No. 1 pp. 441–458, 2012.

DE MASI, Domênico. **O futuro chegou: modelos de vida para uma sociedade desorientada**. Rio de Janeiro: Casa da Palavra, 2014.

DE SÈDE-MARCEAU, Marie-Hélène. **Géographie, territoires et instrumentation: État des lieux, réflexions épistémologiques et perspectives de recherche**. Habilitation à Diriger des Recherches, Université de Franche-Comté, Besançon, França, 2002.

DE SÈDE-MARCEAU, Marie-Hélène; MOINE, Alexandre. Observation: concept and implications. In: **International Conference of Territorial Intelligence**, Besançon 2008., Oct 2008, Besançon, France. pp.10, 2009.

DÉLÉTROZ, Nicolas; SCHNYDER, Marc; SCHEGG, Roland. **Observatoire du Tourisme valaisan – Analyse des besoins des acteurs économiques et politiques**. Institut de Tourisme (ITO) Valais, Technopôle, Sierre, Suiza. Novembre, 2010.

DESPONTIN, Virginie. **Observatoires Economiques en Region P.A.C.A.** Grenoble: Université Joseph Fourier – Institute de Geographie Alpine (Memoire de Maîtrise de Sciences et Techniques en Aménagement), 1989.

DIAS, Cláudia Alexandra Sousa. **Observatório da competitividade em torno dos Eventos Turísticos associados à Moda na Região Norte de Portugal: um estudo de caso Portugal Fashion**. Dissertação de Mestrado em Turismo. Porto, Portugal: Universidade do Porto, Faculdade de Letras, 2011.

Dictionnaire des concepts et méthodes de l'observation touristique. Atout France Janvier 2000 - 132 pages ISBN : 2-11-091622-2

DIEHL, Astor Antônio; TATIM, Denise Carvalho. **Pesquisa em ciências sociais aplicadas: métodos e técnicas**. São Paulo: Pearson, 2004.

DINER, Steven J. **Universities and Their Cities: Urban Higher Education in America**. Baltimore, USA: Johns Hopkins University Press, 2017.

DUVERNEY, Carole. L'Observatoire Savoie Mont Blanc Tourisme. Un outil bidépartemental. In: Observation et tourisme. Espaces tourisme & loisirs - coll. **Cahiers ESPACES n°90** Septembre 2006 - 260 pages, France: ETE - Éditions ESPACES, 2006.

ECO, Umberto. **Seis passeios pelos bosques da ficção**. São Paulo: Cia. das Letras, 1994.

ESPON. **European Spatial Planning Observation Network**. Disponível em: <www.espon.eu>. Acesso em: 2 fev. 2018.

EUROSTAT. **Página inicial**. Disponível em: <<http://ec.europa.eu/eurostat/web/nuts/history>>. Acesso em: 2 fev. 2018.

FARIA, César Manuel Fernandes da Silva. **ONET – Observatório Nacional da Educação em Turismo: A Importância da Tecnologia na Educação em Turismo**.

Instituto Superior de Engenharia do Porto. Mestrado em Engenharia Informática (Dissertação). Porto, 2011.

FRANCH, Dani Blasco; CONTRERAS, Tomás Cuevas. Observatorio en turismo: organismo inteligente para la toma de decisiones en el destino. In: **Revista Iberoamericana de Turismo – RITUR**, vol. 3, n.2, p. 25-34, Penedo: UFAL, 2013.

FUNDACIÓN INTERNACIONAL PARA EL DESARROLLO DE GOBIERNOS CONFIABLES (FIDEGOC); Organización Latinoamericana y del Caribe de Turismo (OLACT). **Desarrollo de la metodología para la implementación de observatorios turísticos en destinos en México**. Distrito Federal, México: FIDEGOC; OLACT, 2013.

GARCIA, Gustavo Adolfo Torres. Diseño de um Observatorio Turístico Cultural para la Planificación y Gestión del Turismo Sostenible del Cantón Riobamba. Tesis (Título de Ingeniero en Ecoturismo). Escola Superior Politécnica de Chimborazo. Ecuador, Riobamba, 2012.

GARCIA, Jesús Ruiz. **Observatorio Turístico de la Unión**. Trabajo de conclusion (Máster em Gestión y Dirección de Empresas y Instituciones Turísticas). Cartagena, España: Universidad Politécnica de Cartagena, 2015.

GARRIDO, Estefanía Salazar Andrea. GALÁRRAGA, Francisco Javier Mena. Propuesta creación de un observatorio de la industria de alojamiento para la provincia de Pichincha. . In: **Memórias del II Congreso Internacional de Investigación en Turismo, Hotelería y Gastronomía - UTE 2016** (Observatorios como Instrumentos de Apoyo para el Turismo Sostenible). Quito: UTE, 2016. ISBN: 978-9978-389-31-7

GIL, Ana María Luque; FERNÁNDEZ, Belén Zayas; HERRERO, José Luis Caro. Los Destinos Turísticos Inteligentes en el marco de la Inteligencia Territorial: conflictos y oportunidades. In: **Investigaciones Turísticas**, Nº 10, julio-diciembre 2015, 1-25.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa de Pesquisa Social**. 6ª Ed. São Paulo: Atlas, 2011.

GLIEMMO, Fabricio. Intelligence Planning and Tourism. Perspective and the Observatories OI DT e EIDT, TAG Team Territórios Possíveis. Cases in Argentina e Uruguay. **Conference Sustainable economics within the new culture of development**, Liège, 2011, Sep. 2011, Liège, Belgium.<halshs-00665808>

GODOY, José Ignacio Márquez. ZAPATA, Ledys López. Tourism Observatory (TO) From Medellin to Antioquia. In: **MOVE 2013 - 3rd International Conference on the Measurement and Economic Analysis of Regional Tourism - American Chapter**. Medellín, Colômbia: MOVE, 2013.

GRANT, Robert. The Knowledge-Based View of the Firm. In: **The Strategic Management of Intellectual Capital and Organizational Knowledge**. New York: Oxford University Press, 2002.

GRANT, Robert. **Toward a knowledge-based theory of the Firm.** *Strategic Management Journal*, v.17, 1996.

GUAMÁN, Juan Lisardo Zuña. **Diseño del Observatorio Turístico para la planificación y gestión del turismo del Cantón Alausí, Provincia de Chimborazo.** Trabajo de Titulación (Escuela de Ingeniería en Ecoturismo). Riobamba, Ecuador: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, 2016.

GUÉGAN, Cécile; TISSOT, Cyril; KERVERN, Sébastien; BROSSET, David; LE BERRE, Solenn; BRIGAND, Louis. Observation et Modélisation des flux touristiques: application au Mont-Saint-Michel. In: **Cybergeog: European Journal of Geography. Systèmes, Modélisation, Géostatistiques** (733), 2015.

GUILARTE, Yamilé Pérez. Diseño de um Sistema Integral de Análisis del Turismo (SIAT) em destinos patrimoniales. In: **Investigaciones Turísticas** N° 10, julio-diciembre, año 2015, 57-75.

HADDAD, Mohamed. **Intelligence territoriale et observatoires socio-économiques et environnementaux: un processus d'intelligence territoriale adapté (pita) à l'observatoire de Menzel Habib au Sud de la Tunisie.** Sciences de l'Homme et Société (Tese de Doutorado). Université de Metz, 2008.

HAIR, Joseph; BABIN, Barry; MONEY, Arthur; SAMOUEL, Philip. **Fundamentos de métodos de pesquisa em administração.** Porto Alegre: Bookman, 2005.

HALL, Michael; WILLIAMS, Allan. **Tourism and Innovation.** New York: Routledge, 2008.

HERNANDEZ ROJAS, Ricardo David; DANCAUSA MILLÁN, María Genoveva. Observatorio de Turismo: una necesidad para la gestión de la gastronomía de Córdoba y Provincia. In: **International Journal of Scientific Management and Tourism**, 2016, Vol. 2 N°4 pp 69-79. Córdoba, España: Universidad de Córdoba, 2016.

HJALAGER, Anne-Mette. A Review of Innovation Research in Tourism. **Tourism Management**, 31, 1-12, 2010.

HJALAGER, Anne-Mette. Repairing Innovation Defectiness in Tourism. **Tourism Management**, 23 (5), 465-474, 2002.

IRAZÁBAL, Alexis Litvinov Estrella. **Estructuración de un modelo de gestión para un observatorio gastronómico desde la academia. Aplicación en la Universidad de Especialidades Turísticas UDET.** Tesis de Maestría. Quito: UDET, 2017.

JAFARI, Jafar et al. The scientification of tourism. **Hosts and guests revisited: Tourism issues of the 21st century**, p. 28-41, 2001.

JAMAL, Tazim; GETZ, Donald. Collaboration Theory And Community Tourism Planning. In: **Annals of Tourism Research**, Vol. 22, No. 1, pp. 186-204, 1995.

KOTLER, Philip. **Marketing de lugares: como conquistar crescimento de longo prazo na América Latina e no Caribe.** São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.

KRIPPENDORF, Jost. **Les devoreurs de paysages: le tourisme doit-il détruire les sites qui le font vivre?** Lausanne: Editions 24 heures, 1977.

KRIPPENDORF, Jost. **Sociologia do turismo: para uma nova compreensão do lazer e das viagens.** 3.ed. rev. São Paulo: Aleph, 2003.

LA ROCHEFOUCAULD, Béatrice de. **L'économie du tourisme.** Rosny-sous-Bois, France: Bréal, 2002.

LAJARA, Bartolomé Marco; LILLO, Francisco García; SEMPERE, Vicente Sabater. Metodología a seguir para la creación y desarrollo de un Observatorio Turístico de la Provincia de Alicante. In: **III Congreso Internacional de Turismo de Leiria e Oeste.** Portugal, 2009.

LE BERRE, Solenn; BRIGAND, Louis ; LE CORRE, Nicolas ; PEUZIAT, Ingrid. L'apport du Parc national de Port-Cros à la réflexion sur les usages récréatifs et leurs suivis dans les aires protégées : les observatoires Bountiles Port-Cros et Porquerolles. In : **Sci. Rep. Port-Cros Natl Park**, 27 : 325-353 (2013)

LEIPER, Neil. **Tourism Systems: an interdisciplinary perspective.** Palmerston North: Department of Management Systems, Massey University, Nova Zelândia, 1990.

LEMOS, Leandro de. **O valor turístico na economia da sustentabilidade.** São Paulo: Aleph, 2005. 256 p. (Série turismo) ISBN 8576570092.

LENORMAND, Pauline. **L'ingénierie territoriale à l'épreuve des observatoires territoriaux: analyse des compétences des professionnels du développement dans le massif pyrénéen.** Toulouse: Université Toulouse le Mirail - Toulouse II: Doutorado em Economia e Finanças, 2011.

LIBERATORE, Giovanni; PAPINI, Francesca. L'Osservatorio Turistico Di Destinazione: L'Esperienza di Fiesole. In: **XVIII Rapporto sul Turismo Italiano.** Franco Angeli, 2012. Pg. 595-611

LOHMANN, Guilherme; PANOSSO NETTO, Alexandre. **Teoria do turismo: conceitos, modelos e sistemas.** São Paulo: Aleph, 2008

LÓPEZ, Alejandro López; CURIEL, Javier de Esteban. El turismo sostenible como dinamizador local. **Observatorio Medioambiental.** 2010, vol. 13, 109,-129. ISSN: 1139-1987

LUCCHI, Giancarlo. **Prefácio.** In: CASAROTTO FILHO, Nelson; PIRES, Luis Henrique. Redes de pequenas e médias empresas e desenvolvimento local: estratégias para a conquista da competitividade global com base na experiência italiana. 2.ed. São Paulo, SP: Atlas, 2001.

LUO, 2010. **A Guide to Setting up an Urban Observatory.** Luanda: UN-HABITAT, 2010.

MAGLIULO, Antonio. Lo studio della destinazione Abetone nell'ambito del progetto europeu NECSTour. In: VARRA, Lucia. **Dal dato diffuso alla conoscenza**

condivisa: Competitività e sostenibilità di Abetone nel progetto dell'Osservatorio Turistico di Destinazione. Firenze: Firenze University Press, 2012.

MAILA, Marcela Estefania Ninahualpa. **Propuesta para el diseño de un Observatorio de Turismo de Ciudades Patrimonio de la Humanidad Ecuador (Quito y Cuenca)** Trabajo de conclusión (Carrera de Turismo Ecológico). Quito, Ecuador: Universidad Central del Ecuador, 2017.

MARCILIO, Maria Luiza. Os registros paroquiais e a História do Brasil. In: **Vária História**, nº 31, janeiro 2004. Belo Horizonte, MG: UFMG, 2004.

MARTELLI, Cristina; BELLINI, Emanuele, SALVATORI, Maria Flora. Knowledge management and reuse in tourism destination observatories. In: **International Journal of Knowledge and Learning**. Milano, Itália: Università degli Studi di Milano. Volume 10, Issue 1, 2015.

MARTIN, Joaquín Auroles. El Proyecto SAETA. Un instrumento para la observación regional del turismo como actividade econômica. **Estudios Turísticos**, nº 144-145 (2000), pg. 103-124. Instituto de Estudios Turísticos.

MARTÍNEZ, Alejandro Natal JIMÉNEZ, Oniel Francisco Díaz (Coordinadores). **Observatorios Ciudadanos:** nuevas formas de participación de la sociedad. México, D.F: Ediciones Gernika, S.A.. 2014.

MATHIEU Nicole; ROBERT Michel. Pourquoi un observatoire des rapports urbain/rural? **Observatoire des rapports entre rural et urbain** 1, décembre, 6 p. Paris: UMR Dynamiques Sociales et Recomposition des Espaces, 1998

MAYER, Marius. Innovation as a Success Factor in Tourism: Empirical Evidence From Western Austrian Cable-Car Companies. **Erdkunde**, Vol. 63 (nº2), p. 123-139, 2009.

MELO, Ana Cristina Viana de. **Formulação de um modelo de observatório para o turismo cinematográfico em Brasília**. 2009. 119 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Turismo)-Universidade de Brasília, Brasília, 2009.

MENDES, Júlio da Costa; GUERREIRO, Maria Manuela. Segmentação de destinos turísticos: dos processos às estruturas. **RITUR-Revista Iberoamericana de Turismo**, v. 5, n. 2, p. 85-98, 2016.

MENDOZA, Efren et al. Observatorio turístico: Una herramienta de gestión para el turismo de sol y playa en la provincia de Santa Elena. *Revista Científica y Tecnológica UPSE*, v. 3, n. 3, p. 172-185, 2016.

MICHELON, Andreza. **O Papel da Comunicação Interorganizacional no desenvolvimento do Cluster Turístico da Serra Gaúcha**. Dissertação. Mestrado em Turismo UCS, 2003.

MILHEIRO, Eva; DINIS, Gorete; CORREIA, Elsa. Strategic Tools for Decision Support: The Regional Tourism Observatory of Alentejo. In: *Book of Proceedings Vol. I – International Conference On Tourism & Management Studies*. Algarve, 2011.

MILHEIRO, Eva; DINIS, Gorete. **O Observatório Regional de Turismo do Alentejo: da ideia aos resultados**. In: Anais do III Seminário de I&DT. Portalegre: Centro Interdisciplinar de Investigação e Inovação do Instituto Politécnico de Portalegre: C3i, 2012.

MOINE, Alexandre; SIGNORET, Philippe. How the local governance system is influenced by the creation of an observatory: the OSER 70 experiment. In: **International Conference of Territorial Intelligence**, Oct 2007, Huelva, Spain. p. 204-218, 2009.

MOLINA, Larisa Alcérreca; ALDAPA; Rosa Mayra Ávila; MOHEDANO, Fernando. Reinvenção de Destinos Turísticos. Estratégias y políticas. Las necesidades de información y empoderamiento social: el caso de los Observatorios turísticos del año 2010 al 2015. **Anais do II COODTUR**. Playa del Carmen, Quintana Roo, México, 2015.

MORALES, Quirina Maribel. **Indicadores para um Observatorio Turístico. El caso ciudad Camagüey**. Saarbrücken, Alemanha: Editorial Acadêmica Espanhola, 2011.

MUÑOZ, Alejandro Palafox; PAVÓN, Romano Gino Sagrado. El Observatorio del Turismo, base para el Centro de Articulación Productiva de Turismo de Quintana Roo. IN: **TEORIA Y PRÁXIS** 5 (2008, p. 161-170).

MURPHY, Thomas P. The urban Observatory Program. In: **The American Review of Public Administration**, Vol 5, Issue 2, pp. 110 – 113, August, 1971.

NACCA, A., DI MAULA, R., Y FLAVIA COCCIA A. A. The Italian National Tourism Observatory and Governance and statistical issues. Regional example: Umbrias Observatory. **10th International Forum on Tourism Statistics**, Lisbon (Portugal).2010. [fecha de consulta: 10 de junio de 2013] Disponible en: http://10thtourismstatisticsforum.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=tur_papers&APERSEst_boui=101893552&PAPERSmodo=2.

NADJA-JANOSZKA, Marta; KOPERA, Sebastian. **Exploring barriers to innovation in tourism industry – The case of southern region of Poland**. Jagiellonian University, Krakow, 2014.

NECSTOUR. Disponível em: <http://www.necstour.eu/>. Consulta realizada em 2 de fevereiro de 2018.

NONAKA, Ikujiro; TAKEUCHI, Hirotaka. **Criação de conhecimento na empresa: como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação**. Rio de Janeiro: Editora Campus, 1997.

NONAKA, Ikujiro; TOYAMA, Ryoko; HIRATA, Toru. **Managing Flow: Teoria e casos de empresas baseadas no conhecimento**. Porto Alegre: Bookman, 2011.

NOVAES, Marlene Huebes, FEITOZA, Dayanny Pires de Oliveira. Observatório do Turismo de Paranaguá: uma ferramenta de monitoramento e gestão estratégica do destino. **Anais do XI Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo**. Fortaleza, Ceará: Universidade do Estado do Ceará - UECE, 2014.

OIT. **Observatorio Integral de la Región Turística Puerto Vallarta - Bahía de Banderas**. 2016. Observatorio integral de la región turística de Puerto Vallarta y Bahía de Banderas (Resumen ejecutivo).

OLAVARRIETA, Gilberto; CARRILLO, Francisco Javier. Capital de Inteligência. In: CARRILLO, Francisco Javier (Org.). **Sistemas de Capitales y Mercados de Conocimiento**. Monterrey: Grupo de Sistema de Capitales y Mercados de Conocimiento, 2014.

OLAVARRIETA, Gilberto; RODRIGUEZ, Lucia A. Metacapitales: Capital Referencial e Capital Articulador. In: CARRILLO, Francisco Javier (Org.). **Sistemas de Capitales y Mercados de Conocimiento**. Monterrey: Grupo de Sistema de Capitales y Mercados de Conocimiento, 2014.

OLIVEIRA, Rafael Almeida de; MIRANDA, Isabela Peixoto de; AMARAL, João Pedro Sampaio. Gestão da Informação: O Papel dos Observatórios e Turismo Brasileiros para a Tomada de Decisão do Setor Público. In: **Marketing & Tourism Review**, v. 1, n. 2, 2016. Belo Horizonte, MG: UFMG, 2016.

ORTEGA NURER, Cristina. **Observatorios Culturales**. Creación de Mapas de Infraestructuras y Eventos. Barcelona, Espanha: Editorial Planeta, 2010.

ORTEGA, Cristina; DEL VALLE, Roberto San Salvador. Nuevos retos de los Observatórios Culturales. In: **Boletín Gestión Cultural**. Nº 19. Enero de 2010. Disponível em: <http://www.gestioncultural.org/boletin/files/bgc19-COrtegaR Sansalvador.pdf>. Acesso em 5 de dezembro de 2017.

ORTIZ, Ramón Godínez. **Los Observatorios Turísticos como instrumento en la toma de decisiones: el caso de Guadalajara, México**. Tesis Doctoral (Facultad de Ciências Economicas). Málaga, Espanha: Universidad de Málaga, 2014.

ORTOLL, Eva. Inteligencia territorial: iniciativas y modelos. In: **COMeIN – Revista de los Estudios de Ciências de la Información y de la Comunicación**. Nº 9 (marzo de 2012). Espanha: Universitat Oberta de Catalunya, 2012.

OTD FIRENZE. **Osservatorio Turistico di Destinazione**. Comune Firenze. Firenze: Comune Firenze, 2017.

OTD PISA. **Osservatorio Turistico di Destinazione**. Comune Pisa. Pisa: Comune Pisa, 2011.

PAVÓN, Romano Gino Sagrado; ARCOS, Lucinda Arroyo; MUÑOZ, Alejandro Palafox. El Observatorio del Turismo en la planificación turística local de Cozumel. In: Covarrubias Ramirez, Rafael. **Universidad, gobierno, sociedad: vinculación para la innovaión em el turismo**. 1ª Ed. Buenos Aires: Deauno.com, 2009.

PEÑA, Ana Rosa Guzmán. Propuesta de un Modelo de Inteligencia Territorial. In: **Journal of Technology Management & Innovation** (2013) Volume 8, Special Issue ALTEC. Santiago, Chile: Universidad Alberto Hurtado, Facultad de Economía y Negocios, 2013.

PENA, Luis Carlos Spiller; MOESCH, Marutschka Martini. A transposição do conhecimento no desenvolvimento sustentável do turismo e o papel dos Observatórios de Turismo. **Anais ANPTUR 2015**. v. 11.

PEREIRA, Rita de Cássia de Faria. As redes como tecnologias de apoio à gestão do conhecimento. In: ANGELONI, Maria T. (coord.) **Organizações do Conhecimento: Infra-estrutura, Pessoas e Tecnologias**. São Paulo: Saraiva, 2002.

PÉREZ, Ernesto Manuel Conde; CORNEJO, Nel Enrique Schmidt; RAMÍREZ, Rafael Covarrubias. Diseño e implementación de un observatorio turístico en los Destinos de Manzanillo y Comala. **XIII Congreso Nacional y VII Internacional de investigación turística**. SECTUR/CESTUR. 2011. [fecha de consulta: 10 de junio de 2013] Disponible en:
<http://www.ricit.sectur.gob.mx/work/models/RICIT/descargables/CNIIT%20XIII/ponenciaext/SalaB/2/Ponencia%20en%20extenso%20Conde-Schmidt-Covarrubias.pdf>.

PIPONNIER, Anne. « **Observer pour gouverner : information, prescription et médiation dans les observatoires numériques territoriaux** », *Études de communication* [En ligne], 34 | 2010, mis en ligne le 01 juin 2012, consulté le 25 décembre 2015. URL : <http://edc.revues.org/1767>

POLANYI, M. **The Tacit Dimension**. London: The University of Chicago Press (1966)

PORTER, Michael. **On Competition**. Boston: The Harvard Business Review Book Series, 2008.

PRESENZA, Angelo. El desempeño de un destino turístico. ¿ Quién gestiona el destino? ¿ Quién realiza el rol auditor?. **Revista de análisis turístico**, n. 2, 2006.

PUTNAM, Robert; LEONARDI, Robert; NANETTI, Raffaella. **Comunidade e democracia: a experiência da Itália moderna**. 3.ed. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 2002.

QSR INTERNATIONAL. **Software NVIVO 11**. Disponível em:
<http://www.qsrinternational.com/>. Acesso em: 25 de fevereiro de 2016.

QUINTERO SANTOS, José Lázaro. Observatorios de Turismo como instrumentos de desarrollo del turismo sostenible. In: **Memorias II Congreso Internacional de Investigación em Turismo, Hotelería y Gastronomía UTE 2016 - Observatorios como Instrumentos de Apoyo para el Turismo Sostenible**. Quito, Ecuador: Universidad Tecnológica Equinoccial, 2016. ISBN: 978-9978-389-31-7

REGIONE TOSCANA. **OTD's**. Disponível em: <www.piattaformaturismo.it>. Acesso em: 21 jan. 2018.

REZENDE, Cristiane. **Observatório de inovação social do turismo: prevenção e enfrentamento da exploração sexual de crianças e adolescentes no turismo**. Dissertação (Mestrado em Administração Pública) - Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas. Fundação Getúlio Vargas, Rio de Janeiro, 2008.

ROLLAND-MAY. **Evaluation des territoires – concepts, modèles, méthodes.** Hermes Science, 2000.

ROQUE, Vitor Manuel Gomes; FERNANDES, Gonçalo Poeta; SARDO, Anabela Oliveira Naia. Observatório de Turismo da Serra da Estrela – Um Instrumento para a Sustentabilidade do Turismo na Serra da Estrela – Portugal In: **ABET, JUIZ DE FORA**, v.2, n.2, p. 45-53 jul./dez. 2012

ROQUE, Vitor; FERNANDES, Gonçalo; SARDO, Anabela; MARTINS, José Alexandre; MELO, António; DUARTE, Pedro. Observatory for Tourism of Serra da Estrela - a tool for sustainable tourism in Serra da Estrela. In: **Conference on International Tourism**, Odense, DK. Denmark: CIT, 2012.

ROQUE, Vitor; FERNANDES, Gonçalo; SARDO, Anabela; MARTINS, José Alexandre; MELO, António; DUARTE, Pedro. Observatório de Turismo da Serra da Estrela – Um Instrumento para a Sustentabilidade do Turismo na Serra da Estrela – Portugal. IN: **Turismo & Desenvolvimento**. Nº17/18. Portugal: Universidade do Aveiro, 2012.

ROUCHET, Jean. **Les observatoires économiques et sociaux.** Paris: CNIS, vol. 53, 37p. Paris, France: CNIS, 1999.

ROUX, Emmanuel; FEYT, Grégoire. **Les observatoires territoriaux.** Paris: La Documentation Française, 2011.

SALGADO, Manuel; COSTA, Carlos. **Ciência e Educação em Turismo: Observatório Nacional de Educação em Turismo.** Conference Paper: 2011. Disponibilizado pelo primeiro autor.

SANTÁGATA, Hernán Gabriel. La importancia de un Observatorio Turístico en Provincia de Buenos Aires como instrumento de orientación en la toma de decisiones y en la planificación. In: **Notas en Turismo y Economía**. Año II. Nro. III. 2011. ISSN 1853-1504. La Plata, Buenos Aires: UNLP, 2011.

SANTAMARINA-CAMPOS, V.; CARABAL-MONTAGUD, M. A.; DE-MIGUEL-MOLINA, M.; MARTÍNEZ-CARAZO, E.M. Agentes sociales y muralismo contemporáneo uruguayo. Nuevas perspectivas de investigación y manejo patrimonial. In: SÁNCHEZ PONS, Mercedes; SHANK, Will; FUSTER LÓPES, Laura. **Conservation Issues in Modern and Contemporary Murals.** Cambridge, UK: Cambridge Scholars Publishing, 2015 - 555 páginas

SEGITTUR (Sociedad Estatal Española dedicada a la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas). **Destinos Turísticos Inteligentes.** Gobierno de España. Ministerio de Indústria, Energía y Turismo. Secretaria de Estado de Turismo. Espanha, 2015.

SELIN, Steve; BEASON, Kim. Interorganizational Relations in Tourism. In: **Annals of Tourism Research**, Vol. 18, pp. 639-652, 1991.

SEWERYN, Renata. **Partnership in the Management of Tourism Destination Area Through Customer Value – Concept, Types and Rules of Operation.** Cracow University of Economics, Poland, 2014.

SIGNORET, Philippe. **Territoire, observation et gouvernance: Outils, méthodes et réalités.** Besançon,FR: Université de Franche-Comté, 2011.

SIGNORET, Philippe; MOINE, Alexandre. Du territoire au territoire par l'observation, prendre em compte la diversité des territoires et adapter les méethodes et les outils. **6th International Conference of Territorial Intelligence "Tools and methods of Territorial Intelligence"**, Oct 2008, Besançon, France.

SOARES, Janaina Salton. **Relevância do Uso da Ferramenta Observatório de Turismo Aplicada ao Planejamento Turístico.** Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Turismo). Porto Alegre, RS, Centro Universitário IPA, 2016.

SOLLA, Xosé M. Santos. El Observatório Turístico de Santiago: Una Herramienta para la gestión eficaz del destino. Contexto de criação e alguns resultados do Observatório de Santiago de Compostela (Espanha). IN: VINUESA, Miguel Ángel Troitiño; MARCHANTE, Joaquín Saúl García; HERNÁNDEZ, María García. **Destinos turísticos: viejos problemas, ¿nuevas soluciones?** Cuenca, España: Ediciones de La Universidad Castilla-La Mancha, 2008.

SOUZA, Luís Henrique de; MOLLO, Maria de Lourdes Rollemberg. Observatórios para o turismo sustentável: uma experiência de planejamento e gestão para o desenvolvimento local. **Anais do VI Seminário da Associação Brasileira de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo.** São Paulo: Universidade Anhembi Morumbi (UAM), 2009.

SOUZA, Luiz Henrique de; PENA, Luiz Carlos Spiller; MOESCH, Marutschka Martini. Conhecimento e sinergia como indutores da inovação regional em turismo: o caso do Observatório do Turismo no Distrito Federal (Brasil) . In: **Rev. Bras. Pesq. Tur.** São Paulo, 11(1), pp. 19-38, jan./abr. 2017. São Paulo, SP: ANPTUR, 2017.

SPENDER, Making Knowledge the Basis of a Dynamic Theory of the Firm. **Strategic Management Journal**, Vol. 17, Special Issue Knowledge and the Firm, p. 45-62, 1996.

STATISTA. **Worldwide desktop market share of leading search engines from January 2010 to January 2016.** Disponível em: <http://www.statista.com/statistics/216573/worldwide-market-share-of-search-engines/>. Acesso em: 3 de março de 2016.

SWARBROOKE, John. **Turismo sustentável.** São Paulo: Aleph, 2000. 5 v.

TARABÓ, Arnaldo Efrén Mendoza. **Diseño de un observatório turístico en la provincia de Santa Elena para el turismo de sol y playa.** Universidad del Azuay – Magíster em Planificación Turística (Dissertação). Cuenca, Ecuador: 2015.

TESTA, Francesco; MINGUZZI, Antonio, PRESENZA, Angelo. Ruolo e strumenti per l'efficacia di un Osservatorio Turistico Regionale. In: **Economia e diritto del terziario** n. 1, 2007. Roma: Franco Angeli Edizioni, 2007

THEORGA, Andréa Brito. **Os Observatórios de Turismo no Brasil.** Dissertação (Mestrado em Turismo). Brasília, DF: Universidade de Brasília, 2016.

TOMAZZONI, Edegar Luis. Observatório de Turismo e Cultura, integração regional do cluster de turismo e desenvolvimento socioeconômico da Serra Gaúcha. In: BENI, Mário Carlos. **Turismo: Planejamento estratégico e Capacidade de Gestão: desenvolvimento regional, rede de produção e clusters**. Barueri, SP: Manole, 2012.

TOMAZZONI, Edegar Luis; DORION, Eric. Observatoire de tourisme et de culture comme stratégie mise en valeur du développement régional, **Études caribéennes [En ligne]**, 13-14 | Décembre 2009, mis en ligne le 07 juillet 2010. Disponível em: <http://etudescaribeennes.revues.org/3986>. Acesso em: 4 de setembro de 2014.

TOMAZZONI, Edegar Luis; MENEGHEL, Lírian. A comunicação e a integração dos atores do turismo regional: o caso do Observatório de Turismo e Cultura da Serra Gaúcha (OBSERVATUR). **Turismo-Visão e Ação**, v. 14, n. 2, p. 246-260, 2012.

TRP. **Scénarios D'aménagement du Territoire: Essais Méthodologiques**. Paris : TRP, 1971.

UNITED NATIONS EDUCATIONAL, SCIENTIFIC AND CULTURAL ORGANIZATION (UNESCO). **UNESCO Arts Education Observatories**. Disponível em: <http://www.unesco.org/new/en/culture/themes/creativity/arts-education/research-cooperation/observatories/>. Acesso em: 18 de Fevereiro de 2018.

UNITED NATIONS EDUCATIONAL, SCIENTIFIC AND CULTURAL ORGANIZATION (UNESCO) / UNITED NATIONS DEVELOPMENT PROGRAMME (UNDP). **International Conference on: "Environment and Development Observatories: An Information and Decision Making Tool" – Conclusions**. Rabat, Marroc: UNESCO; UNDP, 1994.

UNITED NATIONS ENVIROMENT PROGRAMME (UNEP) / WORLD TOURISM ORGANIZATION (WTO). **Make Tourism More Sustainable: A guide for policy makers**. Paris: UNEP, WTO, 2005.

URRY, John. **O olhar do turista: lazer e viagens nas sociedades contemporâneas**. 3.ed. São Paulo: SESC, 2001.

VALDÉS, Luis; VALLE, Eduardo del; SUSTACHA, Inés. El conocimiento del Turismo en el ámbito regional. In: **Cuadernos de Turismo**, núm. 27, 2011, pp. 931-952. Murcia, España: Universidad de Murcia, 2011. Murcia, España

VALERO, C. Bisleivys Jiménez; DÍAZ, Lidia Esther Alea; GONZÁLES, Yanisel Alfonso; NOVO, Adaysis Rodríguez. Observatorios turísticos: un análisis conceptual. In: **Retos Turísticos**, Vol. 1 Nº 2, 2013. Cuba: Universidad de Matanzas, 2013.

VALL; Josep Francesc. Gestión de destinos turísticos sostenibles. España: Ediciones Gestión 2000, 2004.

VALSS-FIGUEROA; Wilfredo. Observatorio turístico para el control de la gestión del destino turístico Sucre-San Vicente-Jama-Pedernales In: **Memorias II Congreso Internacional de Investigación em Turismo, Hotelería y Gastronomía UTE 2016 - Observatorios como Instrumentos de Apoyo para el Turismo Sostenible**. Quito, Ecuador: Universidad Tecnológica Equinoccial, 2016. ISBN: 978-9978-389-31-7

VARRA, Lucia. **Dal dato diffuso alla conoscenza condivisa: Competitività e sostenibilità di Abetone nel progetto dell'Osservatorio Turistico di Destinazione.** Firenze : Firenze University Press, 2012

VARRA, Lucia. Il ruolo delle organizzazioni turistiche nell'OT fra attese del modello e vuoti del sistema . In: **Turistica** n.3/2014, pp.49- 77. ISSN 1974-2207. Firenze, Italia: Turistica, 2014.

VARRA, Lucia. KM and IC in the processes of value creation within the Tourist Industry and Mountain Tourism Destinations: a research on Abetone, in the Pistoia Mountains, in **Knowledge-Based Foundations of the Service Economy - Proceeding**, Tampere, Finlandia 15 - 17 giugno 2011 pp-30, ISBN: 978-88-96687-05-5.

VARRA, Lucia. La gestione del capitale intellettuale per lo sviluppo turistico di Abetone: il ruolo dell'ICT e dell'Osservatorio Turistico di Destinazione nei processi di Knowledge Management. In: ASERO V.; D'AGATA R.; TOMASELLI V. (a cura) : **Turisti per caso?...Il turismo sul territorio: motivazioni e comportamenti di spese**, Bonanno Editore, Catania, pp. 187-192, 2011. ISBN 978-88-7796-849-4

VARRA, Lucia; BUZZIGOLI, Chiara; LORO, Roberta. Knowledge and Destination Management: the Tourism Destination Observatory in local development processes, **Turistica**, No. 4, pp. 5-24. 2011. ISSN 1974-2207

VARRA, Lucia; BUZZIGOLI, Chiara; LORO, Roberta. Innovation in Destination Management: social dialogue, Knowledge Management processes and Servant leadership in the Tourism Destination Observatories. In: **Procedia - Social and Behavioral Sciences** 41 (2012) 375 – 385.

VARRA, Lucia; BUZZIGOLI, Lucia; BUZZIGOLI, Chiara; LORO, Roberta. Knowledge management for the development of a smart tourist destination: the possible repositioning of Prato, Schiuma G., JC Speder, Ante Pulic (eds) Smart Growth: Organizations, Cities and Communities , e-book **PROCEEDING IFKAD 2013 – 8 th International Forum on Knowledge Asset Dynamics**, Zagreb, Croatia, 12-14 june 2013, pp. 1423- 1457. ISBN 978-8896887-01-7 ; ISSN 2280-787X

VARRA, Lucia; BUZZIGOLI, Lucia; BUZZIGOLI, Chiara; LORO, Roberta. Knowledge management for the development of a smart tourist destination: the possible repositioning of Prato. In: ORDÓÑEZ DE PABLOS, Patrícia; TURRO, Luis Jovell; TENNYSON Robert Dd.; ZHAO Jingyuan. (Eds). **Knowledge Management for Competitive Advantage During Economic Crisis** Hershey, PA (USA): Bussiness Science Reference, 2015.

VARRA, Lucia; BUZZIGOLI, Lucia; MARTELLI, Cristina. Complex knowledge Representation for The Management of a Competitive and Sustainable Tourism Destination. In: G.Schiuma, J.C.Spender, M.Weir. **Intellectual Capital in a Complex Business Landscape**, 2010, pp. 29 ISBN 978-88-96687-02-4

VAZ, Gil Nuno. **Marketing turístico: receptivo e emissor: um roteiro estratégico para projetos mercadológicos públicos e privados.** São Paulo: Thomson, 1999.

VELANDIA, Guillermo Rincón. **Santander Tourist Information System– SITUR Santander Colombia**. In: **MOVE 2013 - 3rd International Conference on the Measurement and Economic Analysis of Regional Tourism - American Chapter**. Medellín, Colômbia: MOVE, 2013.

VELÁSQUEZ, Edison Rubén Molina; ALCOCER, Sisa Carolina Báez Alcocer. Los observatorios turísticos a través de los tiempos. In: **Revista Turydes: Turismo y Desarrollo**, n. 22 (junio/junho 2017). En línea: <http://www.eumed.net/rev/turydes/22/observatorios-turisticos.html>.

VLÉS, Vincent. **Service public touristique local et aménagement du territoire**. Paris : Harmattan, 2001.

WEIRMAIR, Klaus. **Product Improvement or Innovation: What is the key to success in Tourism?** In OECD, *Innovation and Growth in Turismo* (pp. 53-69). Paris, OECD Publishing, 2004.

WHEATLEY, Margaret. **Liderança e a nova ciência: aprendendo organização com um universo ordenado**. 2.ed. São Paulo: Pensamento-Cultrix, 1999.

WORLD TOURISM ORGANIZATION (WTO). **Recommendations on Tourism Statistics (English version)**. Madrid: WTO, 1994.

WORLD TOURISM ORGANIZATION. **What Tourism Managers Need to Know (English version)** Madrid: WTO, 1997.

WORLD TOURISM ORGANIZATION. **Tourism Satellite Account: Recommended Methodological Framework** Madrid: WTO, 2001.

WORLD TOURISM ORGANIZATION. **UNWTO COMMISSION FOR SOUTH ASIA / UNWTO COMMISSION FOR EAST ASIA AND THE PACIFIC. Twenty-third Joint Meeting. 2011** Disponível em: http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/csa-cap-23-5b_a_regional_activities.pdf. Madrid: WTO, 2011.

WORLD TOURISM ORGANIZATION. **UNWTO Tourism Highlights 2015**. Madrid: WTO, 2015. Disponível em: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416899>

WORLD TOURISM ORGANIZATION. **UNWTO Tourism Highlights 2017**. Madrid: WTO, 2017. Disponível em: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284419029>

WORLD TOURISM ORGANIZATION. **Resultados del turismo internacional en 2017: los más altos en siete años**. Madrid: WTO, 2018. Disponível em: <http://media.unwto.org/es/press-release/2018-01-15/resultados-del-turismo-internacional-en-2017-los-mas-altos-en-siete-anos>

WORLD TRAVEL AND TOURISM COUNCIL. **Travel & Tourism: Economic Impact 2015 - Brazil**. Disponível em: <http://www.wttc.org/-/media/files/reports/economic%20impact%20research/countries%202015/brazil2015.pdf>. Acesso em: 11 de março de 2016.

WORLD TRAVEL & TOURISM COUNCIL. **Travel & Tourism: Economic Impact, 2017** Disponible em: <https://www.wttc.org/-/media/files/reports/economic-impact-research/regions-2017/world2017.pdf> Acesso em: 11 de janeiro de 2018.

WORLD TRAVEL AND TOURISM COUNCIL. **Travel & Tourism: Economic Impact 2018 - Brazil**. Disponible em: <https://www.wttc.org/-/media/files/reports/economic-impact-research/countries-2018/brazil2018.pdf>. Acesso em: 19 de abril de 2018.

ZACH, Florian. Partners and Innovation in American Destination Marketing Organizations. **Journal of Travel Research** 51(4) 412–425, 2012.

ZALDUMBIDE, Gustavo Juan Rodríguez. La creación de un Observatorio de Sostenibilidad Turística (OST) en Cuba y para el Gran Caribe. In: **Horizontes y Raíces** · Volumen 5 · Número 2 · Julio-Diciembre 2017. Universidad de La Habana, La Habana, 2017

ZAMORA, Jorge; BARRIL, María Eugenia; GRANDÓN, Maderline. Fundamentación y formulación de un sistema de información turística. El caso del Observatorio Turístico del Maule, Chile. In: **Actas del Simposio de Investigación: “Turismo, Territorios y Sociedades: Desarrollo Sustentable Basado en la Investigación Científica y la Gestión Integrada”**. Coyhaique, Región de Aysén, Chile, 2011.

ZAPATA, Ledys López; GODOY, José Ignacio Márquez. Proyecto de observatorio de turismo para Medellín y Antioquia. In: **Revista Soluciones de Postgrado EIA**, Número 9. p. 79-96. Medellín, julio-diciembre de 2012.

ZAVALA, Gloria Maria Gallardo; RODRÍGUEZ. Danilo Santa Cruz; SUÑA, Maria Dolores Cazorla; ORTEGA, Wilfredo Mesa. Observatório Turístico para la Sostenibilidad y Competitividad Turística de La Ciudad de Guayaquil. In: **Revista Científica Ecociência**. Vol. 3, Nº 5, Outubro de 2016. Samborondón, Guayas, Ecuador: Universidad ECOTEC, 2016.

APENDICE A – RELAÇÃO DE REFERÊNCIAS NÃO ACADÊMICAS IDENTIFICADAS SOBRE OBSERVATÓRIOS DE TURISMO (1989-2017)

FONTE
ABERLEN, Jacques. L'emploi dans le tourisme. C'est le consommateur qui fait de l'emploi un emploi touristique. In: Observation, évaluation et tourisme. Espaces tourisme & loisirs - coll. Cahiers Espaces n°60 . Avril 1999 - 160 pages. France: ETE - Éditions ESPACES, 1999. ISBN : 0992-3950
ABERLEN, Jacques. L'emploi dans le tourisme. Une réalité complexe. In: Observation et tourisme. Espaces tourisme & loisirs - coll. Cahiers ESPACES n°90 Septembre 2006 - 260 pages, France: ETE - Éditions ESPACES, 2006.
ALLAIS, Violaine. Suivre la fréquentation d'un réseau d'espaces naturels. L'expérience du Conservatoire du littoral. In: Observation et tourisme. Espaces tourisme & loisirs - coll. Cahiers ESPACES n°90 Septembre 2006 - 260 pages, France: ETE - Éditions ESPACES, 2006.
ANDRÉ, Carine. Quand observation rime avec professionnalisation. L'expérience de l'Isère. In: Observation et tourisme. Espaces tourisme & loisirs - coll. Cahiers ESPACES n°90 Septembre 2006 - 260 pages, France: ETE - Éditions ESPACES, 2006.
ATOUT FRANCE. Dictionnaire des concepts et méthodes de l'observation touristique . Atout France Janvier 2000 - 132 pages ISBN : 2-11-091622-2
AUBURER, Gabrièle. Le pays de Sommières tente d'analyser sa fréquentation touristique. In: Observation, évaluation et tourisme. Espaces tourisme & loisirs - coll. Cahiers Espaces n°60 . Avril 1999 - 160 pages. France: ETE - Éditions ESPACES, 1999. ISBN : 0992-3950
BÉESAU, Hugues. Observer n'est pas une fin en soi. Conseils pour poser les bases d'un observatoire local du tourisme. In: Cahier Observer pour agir. Espaces tourisme & loisirs. Revue Espaces n°335 , Mars 2017 - 81 pages,, France: ETE - Éditions ESPACES, 2017.
BERLINGUE, Christel; CONTET, Jean-Michel. Flux Vision Tourisme. Le big data au service de l'observation des flux touristiques. In: Cahier Observer pour agir. Espaces tourisme & loisirs. Revue Espaces n°335 , Mars 2017 - 81 pages,, France: ETE - Éditions ESPACES, 2017.
BERNADET, Maurice; MONFERRAND, Alain. L'observatoire national du tourisme. Un programme de travail ambitieux. In: Observation, évaluation et tourisme. Espaces tourisme & loisirs - coll. Cahiers Espaces n°60 . Avril 1999 - 160 pages. France: ETE - Éditions ESPACES, 1999. ISBN : 0992-3950
BIANQUIS, Frédéric; POURSAIN, François. Observer les marchés en temps réel grâce au big data. Les baromètres opérationnels de Contours. In: Cahier Observer pour agir. Espaces tourisme & loisirs. Revue Espaces n°335 , Mars 2017 - 81 pages,, France: ETE - Éditions ESPACES, 2017.
BLANC, Jean-Michel. L'observation, un outil de stratégie touristique. In: Observation et tourisme. Espaces tourisme & loisirs - coll. Cahiers ESPACES n°90 Septembre 2006 - 260 pages, France: ETE - Éditions ESPACES, 2006.
BLANC, Jean-Michel. SPOT Auvergne. De l'observation à l'analyse prospective....In: Observation et tourisme. Espaces tourisme & loisirs - coll. Cahiers ESPACES n°90 Septembre 2006 - 260 pages, France: ETE - Éditions ESPACES, 2006.
BONNEFOY, Marc. L'observation au service du marketing. Le rapport qualité-prix en Provence-Alpes-Côte d'Azur. In: Observation et tourisme. Espaces tourisme & loisirs - coll. Cahiers ESPACES n°90 Septembre 2006 - 260 pages, France: ETE - Éditions ESPACES, 2006.
BRANCHET, Bérengère; CHAREYRON, Gaël; COUSIN, Saskia ; DA RUGNA, Jérôme ; MICHAUD, Maxime; PIÑEROS, Sairi. Observer les pratiques touristiques en croisant traces numériques et observation ethnographique. Le projet de recherche Imagitour. In: DESVIGNES, Claudine; JACQUOT, Sébastien (dir.) Cahier Big data, traces numériques et observation du tourisme. Espaces tourisme & loisirs - coll. Revue ESPACES tourisme et loisirs n°316 Janvier 2014 - 64 pages, France: ETE - Éditions ESPACES, 2014.
BREMOND, Isabelle ; BRIZON, Véronique; BERLINGUE, Christel. Bouches-du-Rhône Tourisme ouvre les portes du big data d'Orange. Le programme Flux Vision. In: DESVIGNES, Claudine; JACQUOT, Sébastien (dir.) Cahier Big data, traces numériques et observation du tourisme. Espaces tourisme & loisirs - coll. Revue ESPACES tourisme et loisirs n°316 Janvier 2014 - 64 pages, France: ETE - Éditions ESPACES, 2014.

BRIZON, Véronique; MASSEAU, David. Plaidoyer pour une meilleure organisation de l'observation touristique. In: Observation et tourisme. Espaces tourisme & loisirs - coll. Cahiers ESPACES n°90 Septembre 2006 - 260 pages, France: ETE - Éditions ESPACES, 2006.
CALLOT, Philippe. Mesurer l'attractivité d'un événement. La méthode des comptages routiers. In: Observation et tourisme. Espaces tourisme & loisirs - coll. Cahiers ESPACES n°90 Septembre 2006 - 260 pages, France: ETE - Éditions ESPACES, 2006.
CARRENO, Michel; MARCHAND, François. L'observation par les flux. Outil de l'analyse touristique territoriale. In: Observation, évaluation et tourisme. Espaces tourisme & loisirs - coll. Cahiers Espaces n°60 . Avril 1999 - 160 pages. France: ETE - Éditions ESPACES, 1999. ISBN : 0992-3950
CAZES, Georges. Plaidoyer et propositions pour la création d'un observatoire géopolitique du tourisme international. In: Observation, évaluation et tourisme. Espaces tourisme & loisirs - coll. Cahiers Espaces n°60 . Avril 1999 - 160 pages. France: ETE - Éditions ESPACES, 1999. ISBN : 0992-3950
CHOLVY, José-Pierre. L'enquête cordon, un outil de connaissance des clientèles touristiques d'un territoire (encadré). In: Observation, évaluation et tourisme. Espaces tourisme & loisirs - coll. Cahiers Espaces n°60 . Avril 1999 - 160 pages. France: ETE - Éditions ESPACES, 1999. ISBN : 0992-3950
COUTIÈRE, Anne. La nécessité de mettre en place de nouveaux outils. L'expérience de l'ORTB. In: Observation et tourisme. Espaces tourisme & loisirs - coll. Cahiers ESPACES n°90 Septembre 2006 - 260 pages, France: ETE - Éditions ESPACES, 2006.
DÉLÉTROZ, Nicolas; SCHNYDER, Marc; SCHEGG, Roland. Observatoire du Tourisme valaisan – Analyse des besoins des acteurs économiques et politiques. Institut de Tourisme (ITO) Valais, Technopôle, Sierre, Suiza. Novembre, 2010.
DETEMMERMAN, Simon. Visit.brussels mesure et analyse les évolutions du marché pour déployer un marketing efficace. In: Cahier Observer pour agir. Espaces tourisme & loisirs. Revue Espaces n°335 , Mars 2017 - 81 pages,, France: ETE - Éditions ESPACES, 2017.
DONNAT, Stéphane. L'observatoire qualitatif des clientèles touristiques de la Charente-Maritime. In: Observation et tourisme. Espaces tourisme & loisirs - coll. Cahiers ESPACES n°90 . Septembre 2006 - 260 pages, France: ETE - Éditions ESPACES, 2006.
DUMORTIER, Sophie. L'observation du tourisme, c'est l'affaire de tous! L'expérience du Nord - Pas-de-Calais. In: Cahier Observer pour agir. Espaces tourisme & loisirs. Revue Espaces n°335 , Mars 2017 - 81 pages,, France: ETE - Éditions ESPACES, 2017.
DUVERNEY, Carole. L'Observatoire Savoie Mont Blanc Tourisme. Un outil bidépartemental. In: Observation et tourisme. Espaces tourisme & loisirs - coll. Cahiers ESPACES n°90 Septembre 2006 - 260 pages, France: ETE - Éditions ESPACES, 2006.
FERRY, Martine. Évaluation globale de l'impact des événements. L'approche australienne. In: Observation et tourisme. Espaces tourisme & loisirs - coll. Cahiers ESPACES n°90 Septembre 2006 - 260 pages, France: ETE - Éditions ESPACES, 2006.
FOURNIER, Carine; JACQUOT, Sébastien. Les traces numériques des touristes. Un renouvellement de l'observation touristique ? . In: DESVIGNES, Claudine; JACQUOT, Sébastien (dir.) Cahier Big data, traces numériques et observation du tourisme. Espaces tourisme & loisirs - coll. Revue ESPACES tourisme et loisirs n°316 Janvier 2014 - 64 pages, France: ETE - Éditions ESPACES, 2014.
GALAN, Immaculada Gallego. L'Andalousie se dote d'un CST régional. In: Observation et tourisme. Espaces tourisme & loisirs - coll. Cahiers ESPACES n°90 Septembre 2006 - 260 pages, France: ETE - Éditions ESPACES, 2006.
García JC, E Rangel and MA Fariás. 2013. The Tourism Observatory of Galapagos: A monitoring system for the new model of ecotourism. Pp. 100-103. In: Galapagos Report 2011-2012. GNPS, GCREG, CDF and GC. Puerto Ayora, Galapagos, Ecuador, 2013.
GITTON, François-Pierre; HILLAIREAU, Fabrice. La DGE, acteur majeur de l'observation de la demande touristique. In: Cahier Observer pour agir. Espaces tourisme & loisirs. Revue Espaces n°335 , Mars 2017 - 81 pages,, France: ETE - Éditions ESPACES, 2017.
GUILBERT, Béatrice; BOULEAU, Mireille. Le Suivi de la demande touristique. Un outil d'analyse conjoncturelle et structurelle. In: Observation et tourisme. Espaces tourisme & loisirs - coll. Cahiers ESPACES n°90 Septembre 2006 - 260 pages, France: ETE - Éditions ESPACES, 2006.
HOUÉE, Michel. Du bon usage des big data ou comment concilier acuité du regard et cohérence de la vision. In: DESVIGNES, Claudine; JACQUOT, Sébastien (dir.) Cahier Big data, traces numériques

et observation du tourisme. Espaces tourisme & loisirs - coll. Revue ESPACES tourisme et loisirs n°316 Janvier 2014 - 64 pages, France: ETE - Éditions ESPACES, 2014.
INRoutTe - International Network on Regional Economics, Mobility and Tourism. INRoutTe - International Network on Regional Economics, Mobility and Tourism.
JACOB, Muriel. Le tourisme, un vaste champ d'observation. L'exemple du Languedoc-Roussillon. In: Observation et tourisme. Espaces tourisme & loisirs - coll. Cahiers ESPACES n°90 Septembre 2006 - 260 pages, France: ETE - Éditions ESPACES, 2006.
JONES, Calvin. Compte satellite du tourisme du Royaume-Uni. Première expérimentation. In: Observation et tourisme. Espaces tourisme & loisirs - coll. Cahiers ESPACES n°90 Septembre 2006 - 260 pages, France: ETE - Éditions ESPACES, 2006.
LABONNE, Félix. Observer, c'est bien. Le faire utilement, c'est mieux. De la nécessaire "mise en utilité" de l'observation touristique. In: Cahier Observer pour agir. Espaces tourisme & loisirs. Revue Espaces n°335 , Mars 2017 - 81 pages,, France: ETE - Éditions ESPACES, 2017.
LEHMANN, Gwenaëlle. Le pragmatisme pour boussole. L'exemple de l'observatoire de l'office de tourisme Cap Cotentin. In: Cahier Observer pour agir. Espaces tourisme & loisirs. Revue Espaces n°335 , Mars 2017 - 81 pages,, France: ETE - Éditions ESPACES, 2017.
MANENTE, Mara. Vers la mise en place d'un compte satellite du tourisme en Italie. In: Observation et tourisme. Espaces tourisme & loisirs - coll. Cahiers ESPACES n°90 Septembre 2006 - 260 pages, France: ETE - Éditions ESPACES, 2006.
MARCHAND, François; GIACCONE, Alain. Info-Mobility. Un outil innovant d'analyse de la fréquentation touristique. In: Observation et tourisme. Espaces tourisme & loisirs - coll. Cahiers ESPACES n°90 Septembre 2006 - 260 pages, France: ETE - Éditions ESPACES, 2006.
MARQUES, Bruno. L'observation, c'est aussi une affaire de constance. L'expérience de la Martinique. In: Cahier Observer pour agir. Espaces tourisme & loisirs. Revue Espaces n°335 , Mars 2017 - 81 pages,, France: ETE - Éditions ESPACES, 2017.
MARTINETTI, Jean-Pierre; LEMAIRE, Fabienne; AURAY, Julien. L'observatoire du tourisme des Alpes-de-Haute-Provence. Un fonctionnement partenarial. In: Observation et tourisme. Espaces tourisme & loisirs - coll. Cahiers ESPACES n°90 Septembre 2006 - 260 pages, France: ETE - Éditions ESPACES, 2006.
MASSIEU, Antonio. Vers une approche régionale des comptes satellites du tourisme. In: Observation et tourisme. Espaces tourisme & loisirs - coll. Cahiers ESPACES n°90 Septembre 2006 - 260 pages, France: ETE - Éditions ESPACES, 2006.
MEUNIER, Emmanuel. Intégrer le big data dans les outils d'observation. L'exemple de Travelsat. In: Cahier Observer pour agir. Espaces tourisme & loisirs. Revue Espaces n°335 , Mars 2017 - 81 pages,, France: ETE - Éditions ESPACES, 2017.
MICHEL, Charlotte. Fréquentation des espaces naturels. Vers de nouveaux protocoles d'observation. In: Observation et tourisme. Espaces tourisme & loisirs - coll. Cahiers ESPACES n°90 Septembre 2006 - 260 pages, France: ETE - Éditions ESPACES, 2006.
MIELZAREK, Fabrice. Trente-cinq ans d'observation de la fréquentation des stations de montagne. Témoignage d'un directeur de station . In: Cahier Observer pour agir. Espaces tourisme & loisirs. Revue Espaces n°335 , Mars 2017 - 81 pages,, France: ETE - Éditions ESPACES, 2017.
MONFERRAND, Alain. Plaidoyer pour l'avènement d'un système global d'intelligence touristique. In: Observation et tourisme. Espaces tourisme & loisirs - coll. Cahiers ESPACES n°90 Septembre 2006 - 260 pages, France: ETE - Éditions ESPACES, 2006.
OBSERVATOIRE DU TOURISME RHÔNE-ALPES. Carnet de L'Observation Local du Tourisme. Lyon: CRT AUVERGNE-RHÔNE-ALPES, 2016. Disponible em: http://pro.auvergnerhonealpes-tourisme.com/res/bcc313bbbedbdd42b9bfebf2142e1a24cd03f10bd.pdf.
OBSERVATORIO INTEGRAL DE LA REGIÓN TURÍSTICA PUERTO VALLARTA - BAHÍA DE BANDERAS. Observatorio integral de la región turística de Puerto Vallarta y Bahía de Banderas (Resumen ejecutivo). OIT, 2016
OCTROY, Gérard. Le carnet de l'observation locale du tourisme en Rhône-Alpes. In: Observation et tourisme. Espaces tourisme & loisirs - coll. Cahiers ESPACES n°90 Septembre 2006 - 260 pages, France: ETE - Éditions ESPACES, 2006.
PENEL, Guillaume; MIKULOVIC, Jacques; LORGNIER, Nicolas; BUI-XUAN, Gilles. L'observation des sports de nature. Le projet expérimental du Nord - Pas-de-Calais. In: Observation et tourisme. Espaces tourisme & loisirs - coll. Cahiers ESPACES n°90 Septembre 2006 - 260 pages, France: ETE - Éditions ESPACES, 2006.

PÉROL, Jean-Philippe. Evaluation des flux touristiques allemands. L'enquête RA. In: Observation, évaluation et tourisme. Espaces tourisme & loisirs - coll. Cahiers ESPACES n°60 . Avril 1999 - 160 pages. France: ETE - Éditions ESPACES, 1999. ISBN : 0992-3950
PONTI, Olivier. European Cities Marketing (ECM). Partager les données pour mieux piloter l'activité touristique. In: Cahier Observer pour agir. Espaces tourisme & loisirs. Revue ESPACES n°335 , Mars 2017 - 81 pages,, France: ETE - Éditions ESPACES, 2017.
PONTI, Olivier. Observation touristique permanente à l'échelle d'une métropole. L'expérience d'Amsterdam. In: DESVIGNES, Claudine; JACQUOT, Sébastien (dir.) Cahier Big data, traces numériques et observation du tourisme. Espaces tourisme & loisirs - coll. Revue ESPACES tourisme et loisirs n°316 Janvier 2014 - 64 pages, France: ETE - Éditions ESPACES, 2014.
ROUMANI, Laurent. Internet et observation marketing. L'exemple de Franceguide.com. In: Observation et tourisme. Espaces tourisme & loisirs - coll. Cahiers ESPACES n°90 Septembre 2006 - 260 pages, France: ETE - Éditions ESPACES, 2006.
SHOVAL, Noam. Les techniques du tracking appliquées à la recherche sur le tourisme. Enjeux et perspectives. In: DESVIGNES, Claudine; JACQUOT, Sébastien (dir.) Cahier Big data, traces numériques et observation du tourisme. Espaces tourisme & loisirs - coll. Revue ESPACES tourisme et loisirs n°316 Janvier 2014 - 64 pages, France: ETE - Éditions ESPACES, 2014.
SPILANIS, Ioannis; LE TELLIER, Julien; VAYANNI, Helen. (2012). Towards an observatory and a "quality label" for sustainable tourism in the Mediterranean. Plan Bleu, Valbonne. (Blue Plan Papers 12).
SPINDLER, Jacques. Évaluation de l'événementiel touristique. L'indispensable innovation. In: Observation et tourisme. Espaces tourisme & loisirs - coll. Cahiers ESPACES n°90 Septembre 2006 - 260 pages, France: ETE - Éditions ESPACES, 2006.
TARRICQ, Philippe. Mesure de fréquentation des stations touristiques. Le point après deux ans de production locale en Aquitaine. In: Observation, évaluation et tourisme. Espaces tourisme & loisirs - coll. Cahiers ESPACES n°60 . Avril 1999 - 160 pages. France: ETE - Éditions ESPACES, 1999. ISBN : 0992-3950
TERRIER, Christophe. Flux et afflux de touristes. Les instruments de mesure. In: Observation et tourisme. Espaces tourisme & loisirs - coll. Cahiers ESPACES n°90 Septembre 2006 - 260 pages, France: ETE - Éditions ESPACES, 2006.
TERRIER, Christophe. Big data is watching you. La guerre des traces est déclarée. In: DESVIGNES, Claudine; JACQUOT, Sébastien (dir.) Cahier Big data, traces numériques et observation du tourisme. Espaces tourisme & loisirs - coll. Revue ESPACES tourisme et loisirs n°316 Janvier 2014 - 64 pages, France: ETE - Éditions ESPACES, 2014.
TERRIER, Christophe. L'économie présenteielle. Un outil de gestion du territoire. In: Observation et tourisme. Espaces tourisme & loisirs - coll. Cahiers ESPACES n°90 Septembre 2006 - 260 pages, France: ETE - Éditions ESPACES, 2006.
UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA (UNB). Guia para implantação dos Observatórios para o Turismo Sustentável a partir dos casos de Cavalcante e Cristalina . Brasília, DF: UNB, 2009.
VARENNE, Christine Varenne; SANTY, Jean-Pierre. L'observation, casse-tête du tourisme français. In: Observation, évaluation et tourisme. Espaces tourisme & loisirs - coll. Cahiers ESPACES n°60 . Avril 1999 - 160 pages. France: ETE - Éditions ESPACES, 1999. ISBN : 0992-3950
VASSILLE, Laurent. Les comptes satellites du tourisme. L'expérience française. In: Observation et tourisme. Espaces tourisme & loisirs - coll. Cahiers ESPACES n°90 Septembre 2006 - 260 pages, France: ETE - Éditions ESPACES, 2006.
VECE, Patrick. Comptes régionaux du tourisme. De nombreuses questions encore sans réponse. In: Observation et tourisme. Espaces tourisme & loisirs - coll. Cahiers ESPACES n°90 Septembre 2006 - 260 pages, France: ETE - Éditions ESPACES, 2006.
VECE, Patrick. L'"environnement habituel". Une notion à clarifier. In: Observation et tourisme. Espaces tourisme & loisirs - coll. Cahiers ESPACES n°90 Septembre 2006 - 260 pages, France: ETE - Éditions ESPACES, 2006.
VECE, Patrick. Le réseau Inroute. Pour la mise en place de systèmes d'information touristique régionaux. In: Cahier Observer pour agir. Espaces tourisme & loisirs. Revue ESPACES n°335 , Mars 2017 - 81 pages,, France: ETE - Éditions ESPACES, 2017.
VECE, Patrick. L'observation et la mesure des flux dans les espaces naturels. In: Observation et tourisme. Espaces tourisme & loisirs - coll. Cahiers ESPACES n°90 Septembre 2006 - 260 pages, France: ETE - Éditions ESPACES, 2006.

VECE, Patrick. Observation des données de la téléphonie mobile. Des perspectives prometteuses qui restent à confirmer. In: DESVIGNES, Claudine; JACQUOT, Sébastien (dir.) Cahier Big data, traces numériques et observation du tourisme. Espaces tourisme & loisirs - coll. **Revue ESPACES tourisme et loisirs n°316** Janvier 2014 - 64 pages, France: ETE - Éditions ESPACES, 2014.

VECE, Patrick; CRON, Sébastien. La Côte d'Azur prévoit la fréquentation de la saison à venir grâce aux données des GDS. In: DESVIGNES, Claudine; JACQUOT, Sébastien (dir.) Cahier Big data, traces numériques et observation du tourisme. Espaces tourisme & loisirs - coll. **Revue ESPACES tourisme et loisirs n°316** Janvier 2014 - 64 pages, France: ETE - Éditions ESPACES, 2014.

VICTOR, François. Le tableau de bord des remontées mécaniques et des domaines skiables. Un outil interactif. In: Observation et tourisme. Espaces tourisme & loisirs - coll. **Cahiers ESPACES n°90** Septembre 2006 - 260 pages, France: ETE - Éditions ESPACES, 2006.

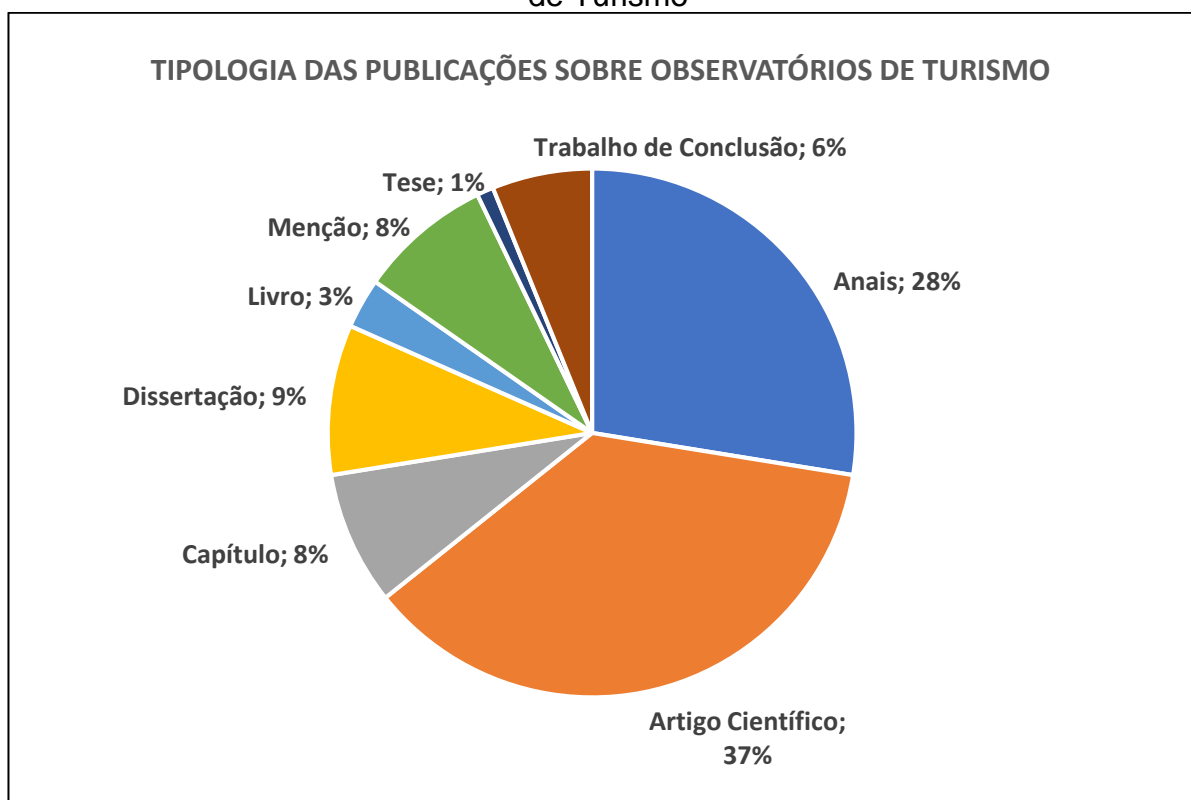
VISCART, Jessica. Reflet 2016. Une enquête d'envergure pour connaître la fréquentation touristique de la Bretagne. In: Cahier Observer pour agir. Espaces tourisme & loisirs. **Revue Espaces n°335**, Mars 2017 - 81 pages,, France: ETE - Éditions ESPACES, 2017.

APENDICE B – BIBLIOMETRIA DAS REFERÊNCIAS SOBRE OBSERVATÓRIOS DE TURISMO

Em relação a sua tipologia, a maior parte das referências publicadas no período foram informes técnicos (37,4%), seguidos por artigos científicos (20,1%) e por anais de eventos (15,5%). Se forem considerados, porém, os dados referentes aos últimos 10 anos (68% das publicações), as publicações de natureza acadêmica responderam por 72% do total, o que demonstra um maior interesse da comunidade científica sobre o assunto.

No que diz respeito as publicações acadêmicas sobre Observatórios de Turismo de 1989 à 2017 foram localizadas 98 referências, as quais foram classificadas como Anais de Eventos, Artigo Científico, Capítulo (de Livro ou Dissertação), Dissertação, Livro, Menção (Trecho em Artigo ou Livro), Tese e Trabalho de Conclusão. A Figura 78 apresenta a proporção de participação dessas tipologias de estudos na produção acadêmica sobre Observatórios de Turismo.

Figura 78 – Tipologia das Referências Científicas Localizadas sobre Observatórios de Turismo



Fonte: Elaboração do Autor (2018)

Em relação aos países em que foram publicados os estudos, seis países (Brasil, Espanha, Equador, França, Itália, Portugal) foram responsáveis por 74,5% dessas publicações. Já em relação ao período, 88,8% dos estudos foram publicados nos últimos 10 anos.

Tabela 2 – Referências Identificadas por Tipologia

TIPO	QUANTIDADE
Informe Técnico	65
Artigo Científico	36
Anais	27
Documento	12
Dissertação	9
Menção	8
Capítulo (Livro/Dissertação)	8
Trabalho de Conclusão	6
Livro	2
Tese	1
Sem informação	3
Total Geral	178

Fonte: Elaboração do autor (2018).

Tabela 3 – Referências identificadas por país de publicação

PAÍS	QUANTIDADE
França	75
Brasil	19
Equador	16
Espanha	14
Itália	13
Portugal	10
México	6
Cuba	4
Colômbia	4
Reino Unido	3
Argentina	2
Alemanha; Bélgica; Croácia; Chile; Dinamarca; Estados Unidos; Finlândia; Holanda; Hungria; Polônia; Suíça; Turquia.	1
Total Geral	178

Fonte: Elaboração do autor (2018).

Tabela 4 – Referências por ano

ANO	QUANTIDADE
1989	1
1999	9
2000	3
2002	2
2004	2
2006	36
2007	4
2008	6
2009	7
2010	4
2011	16
2012	14
2013	9
2014	12
2015	13
2016	16
2017	24
Total Geral	178

Fonte: Elaboração do autor (2018).

Tabela 5 – Artigos publicados por país sede da Publicação

TIPO	QUANTIDADE
Brasil	6
Itália	6
Espanha	6
Portugal	4
França	4
Cuba	3
Equador	2
México	1
Polônia	1
Argentina	1
Colômbia	1
Holanda	1
Total Geral	36

Fonte: Elaboração do autor (2018).

Tabela 6 – Artigos publicados por ano

TIPO	QUANTIDADE
2000	1
2006	1
2007	2
2008	3
2009	1
2011	5
2012	7
2013	3
2014	1
2015	4
2016	4
2017	4
Total Geral	36

Fonte: Elaboração do autor (2018).

APENDICE C – ROTEIRO DE ENTREVISTA COM COORDENADORES DOS OBSERVATÓRIOS

ETAPA	LEMBRETES / TÓPICOS A SEREM INDAGADOS
INTRODUÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> - Agradecimento pela acolhida. - Apresentação breve do pesquisador e entrega de cartão de visita. - Apresentação breve da pesquisa: objetivos, metodologia, abrangência, estudo doutoral no Brasil e estágio na França. - Consentimento para gravar. - Explicação sobre a duração e as etapas da entrevista (Entrevistado / Observatório).
ENTREVISTADO	<ul style="list-style-type: none"> - Nome completo - Cargo / Função no Observatório - Tempo de Atuação no Observatório - Tempo no Cargo - Formação
OBSERVATÓRIO	<ul style="list-style-type: none"> - Quando o Observatório foi criado? - Qual a área de abrangência do Observatório? - Por que motivo o Observatório foi criado? - Quais foram os principais referenciais para a criação do Observatório? (Política governamental, benchmarking, participação em redes de cooperação, projetos de financiamento, etc). - Quem participou da organização do Observatório? - Como ele funciona? - Quais são os recursos disponíveis? (pessoas / instalações / equipamentos / orçamento)? - Quem participa do Observatório atualmente? - Com quem o Observatório mais se relaciona? - É possível identificar etapas/momentos distintos na trajetória histórica do Observatório? - Como você definiria o Observatório em 5 palavras? - Quais são os principais produtos do Observatório? - Qual é o papel exercido pelo Observatório na gestão do destino? - Como você percebe a relação do Observatório com outros dispositivos de Observação do Destino e com as políticas e as ações de desenvolvimento/inteligência territorial? - Como você percebe os Observatórios de Turismo em seu País, Estado e Região? - Que futuro você projeta para o seu Observatório e para os demais Observatórios do seu país?
ENCERRAMENTO	<ul style="list-style-type: none"> - Reforço do agradecimento por contribuir com a pesquisa. - Solicitação para participar da <i>Survey</i>. - Solicitação de autorização para proceder registro fotográfico da entrevista. - Solicitação de material do observatório (material de apresentação, publicações principais, etc). - Informação sobre prazos previstos para divulgação dos resultados.

APENDICE D – ROTEIRO DE ENTREVISTA COM ESPECIALISTAS

ETAPA	LEMBRETES / TÓPICOS A SEREM INDAGADOS
INTRODUÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> - Agradecimento pela acolhida. - Apresentação breve do pesquisador e entrega de cartão de visita. - Apresentação breve da pesquisa: objetivos, metodologia, abrangência, estudo doutoral no Brasil e estágio na França. - Consentimento para gravar. - Explicação sobre a duração e as etapas da entrevista (Entrevistado / Observatórios).
ENTREVISTADO	<ul style="list-style-type: none"> - Nome completo - Formação - Cargo / Função na Universidade / IES - Tempo de Atuação na Universidade / IES - Tempo no Cargo - Atividades de pesquisa ou ensino que desenvolve
OBSERVATÓRIO	<ul style="list-style-type: none"> - Qual a origem desse movimento de criação de Observatórios de Turismo em seu país/estado? - Como você definiria o papel deles em seu país e estado? - Por que motivo eles foram criados? - Quais foram os principais referenciais para sua criação? (Políticas governamentais, benchmarking, participação em redes de cooperação, projetos de financiamento, etc). - Existe um modelo padrão de organização/operação dos Observatórios? Se existem vários modelos, quais são os principais? - Quem são os principais atores envolvidos com os Observatórios em seu país/estado? - Qual a relação dos Observatórios de Turismo com a gestão pública? - Qual a relação dos Observatórios de Turismo com o empresariado? - Qual a relação dos Observatórios de Turismo com a academia? - Qual a relação dos Observatórios de Turismo com os visitantes? - Como você definiria os Observatórios de seu país em 5 palavras? - Quais são os principais produtos dos Observatórios? - Qual é o papel exercido pelos Observatórios na gestão do destino? - Como você percebe a relação do Observatório com outros dispositivos de Observação do Destino e com as políticas e as ações de desenvolvimento/inteligência territorial? - Como você percebe os Observatórios de Turismo em seu País, Estado e Região? - Dentro desse contexto como você descreveria atuação do Observatório de Turismo de seu Estado/Região? - Que futuro você projeta para os Observatórios de seu país, Estado e Região?
ENCERRAMENTO	<ul style="list-style-type: none"> - Reforço do agradecimento por contribuir com a pesquisa. - Solicitação de autorização para proceder registro fotográfico da entrevista. - Informação sobre prazos previstos para divulgação dos resultados.

**APÊNDICE E – NOMENCLATURA DOS NIVEIS ADMINISTRATIVOS -
TERRITORIAIS NOS DIFERENTES PAÍSES CITADOS NA PESQUISA**

PAÍS	SUBNACIONAL 1º NÍVEL	SUBNACIONAL 2º NÍVEL	SUBNACIONAL 3º NÍVEL
Argentina	Província	Departamentos	Município
Brasil	Estado	-	Município
Chile	Região	Província	Comuna
Colômbia	Departamento	Município	
Espanha	Comunidade Autônoma	Província	Município
Equador	Província	Cantão	Paróquia
França	Região	Departamento	Comuna
Honduras	Departamento	Município	Aldeias
Itália	Região	Província	Comuna
México	Estado	-	Município
Portugal	Distrito	Conselho	Freguesia
Suíça	Cantão	Distrito	Comuna
Uruguai	Departamento	-	Município

Fonte: Elaboração do autor (2018).

APÊNDICE F – QUESTIONÁRIO ENVIADO POR E-MAIL

14/03/2018

E-mail de Ucs.br - PESQUISA SOBRE OBSERVATÓRIOS DE TURISMO NA EUROPA E AMÉRICA LATINA



Michel Bregolin <mbregolin@ucs.br>

PESQUISA SOBRE OBSERVATÓRIOS DE TURISMO NA EUROPA E AMÉRICA LATINA

1 mensagem

Michel Bregolin <mbregolin@ucs.br>
Para: dsilva@cm-melgaco.pt

19 de junho de 2017 12:05

Prezada Sra, Diana Silva,

Agradeço seu pronto retorno. Encaminho abaixo pesquisa para a qual gostaria de contar com sua colaboração.

Cordialmente,

Michel Bregolin

Aos cuidados da Coordenação do Observatório do Turismo de Melgaço,

Prezado Sr. (a),

No momento em que apresento minhas cordiais saudações, informo que estou cursando Doutorado no **Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade de Caxias do Sul e Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (UCS-PUCRS / BRASIL)** e que por isso, estou desenvolvendo uma pesquisa no continente europeu junto ao centro **CERMOSEM da Université Grenoble Alpes da França**.

Minha pesquisa aborda a **estrutura de valor dos Observatórios de Turismo de países da Europa e da América Latina** e tem por propósito **compreender melhor os diferentes tipos de Observatórios e suas contribuições para a gestão dos destinos turísticos** em que estão instalados.

Como verifiquei que vocês possuem um Observatório de Turismo em funcionamento, peço a gentileza de colaborar com a pesquisa respondendo as questões à seguir.

Desde já agradeço sua atenção,

Cordialmente,

Michel Bregolin

PESQUISA SOBRE OBSERVATÓRIOS DE TURISMO DA EUROPA E AMÉRICA LATINA.

Olá,

Obrigado por sua colaboração com minha pesquisa de doutorado. Esta pesquisa visa compreender melhor a situação dos processos de observação do turismo na Europa e na América Latina, em particular a contribuição dos Observatórios de Turismo para o fortalecimento da inteligência em destinos turísticos. Com este propósito, a pesquisa foi desenvolvida amparada na abordagem teórica do Sistema de Capitais do Conhecimento (Carrillo, 2002) e no método misto (Cresswell e Clark, 2013). Sua participação neste momento inclui a fase qualitativa da pesquisa. No futuro, nós convidaremos você a participar da fase quantitativa. A pesquisa deverá ser concluída no primeiro semestre de 2018 e assim que os resultados estiverem disponíveis estas informações lhes serão enviadas.

https://mail.google.com/mail/u/0/?ui=2&ik=625a67f5cc&jsver=YJLEiUMYG6A,p_BR,&view=pt&q=dsilva%40cm-melgaco.pt&qs=true&search=que... 1/3

14/03/2018

E-mail de Ucs.br - PESQUISA SOBRE OBSERVATÓRIOS DE TURISMO NA EUROPA E AMÉRICA LATINA

1. Identificação do Entrevistado:

1.1. Nome completo:

1.2. Cargo / Função no Observatório:

1.3. Tempo de Atuação no Observatório:

1.4. Tempo no Cargo:

1.5. Formação:

2. Informações sobre o Observatório*:

* NOTA: Neste trabalho, nós consideramos Observatório de Turismo o processo de observação do turismo realizado para gerar informações e conhecimento para a gestão do destino turístico. Uma vez que esta nomenclatura é usada de maneira diferente em cada país (com o termo observatório de turismo podendo ser aplicado a estudos, organizações, projetos de pesquisa, sistema de informação ou de inteligência turística, setor de estatísticas, etc.), solicitamos que você informe na questão 2,1 qual é a ideia que melhor corresponde a este processo de Observação em seu destino.

- 2.1. O que é o Observatório de Turismo?
- 2.2. Quando o Observatório foi criado?
- 2.3. Qual a área de abrangência do Observatório?
- 2.4. Por que motivo o Observatório foi criado?
- 2.5. Quais foram os principais referenciais para a criação do Observatório? (Política governamental, benchmarking, participação em redes de cooperação, projetos de financiamento, etc).
- 2.6. Quem participou da organização do Observatório?
- 2.7. Como ele funciona?
- 2.8. Quais são os recursos disponíveis? (pessoas / instalações / equipamentos / orçamento)?
- 2.9. Quem participa do Observatório atualmente?
- 2.10. Com quem o Observatório mais se relaciona?
- 2.11. É possível identificar etapas/momentos distintos na trajetória histórica do Observatório?
- 2.12. Como você definiria o Observatório em 5 palavras?
- 2.13. Quais são os principais produtos do Observatório?
- 2.14. Qual é o papel exercido pelo Observatório na gestão do destino?
- 2.15. Como você percebe a relação do Observatório com outros dispositivos de Observação do Destino e com as políticas e as ações de desenvolvimento/inteligência territorial?
- 2.16. Como você percebe os Observatórios de Turismo em seu País, Estado e Região?
- 2.17. Que futuro você projeta para o seu Observatório e para os demais Observatórios do seu país?

—
Prof. Msc. Michel Bregolin

APÊNDICE G – FORMULÁRIO DA COLETA DA SURVEY

OBSERVATÓRIOS DE TURISMO: ANÁLISE POR MEIO DO SISTEMA DE CAPITAIS DO CONHECIMENTO

LOGIN

Login/Password action: Acesso a pesquisa:

Login Type:

Username and password fields will both be displayed.

IDENTIFICAÇÃO DO OBSERVATÓRIO

ID: 17

1) NOME DO OBSERVATÓRIO:*

ID: 18

2) PAÍS:*

ID: 112

3) ESTADO:*

ID: 113

4) REGIÃO:*

ID: 114

5) MUNICÍPIO (SEDE):*

ID: 20

6) ENDEREÇO:*

ID: 21

7) CEP:*

Validation: Must be numeric

ID: 22

8) TELEFONE (S):*

ID: 23

9) SITE:*

Validation: %s format expected

Logic: Show/hide trigger exists.

ID: 24

10) E-MAIL:*

ID: 26

11) NOME DO RESPONSÁVEL PELO PREENCHIMENTO:*

Validation: %s format expected

ID: 37

12) E-MAIL DO RESPONSÁVEL PELO PREENCHIMENTO:*

IDENTIFICAÇÃO DA COORDENAÇÃO DO OBSERVATÓRIO:

ID: 25

13) NOME DO COORDENADOR DO OBSERVATÓRIO:*

Validation: Must be numeric Whole numbers only

ID: 129

14) TEMPO DE ATUAÇÃO JUNTO AO OBSERVATÓRIO: (em meses)*

ID: 128

15) FORMAÇÃO (Informe cursos técnicos, superiores e pós-graduações relevantes para atuação no Observatório, incluir instituição e ano de conclusão de cada curso).*

CARACTERIZAÇÃO DO DESTINO:

ID: 10

16) TERRITÓRIO DE ABRANGÊNCIA (Nome dos municípios / Regiões / Estados Contemplados):*

ID: 13

17) PRINCIPAIS SEGMENTOS DE TURISMO DO DESTINO:

Validation: Must be numeric

ID: 130

18) ÁREA DO TERRITÓRIO DE ABRANGÊNCIA: (em Kilometros Quadrados - KM²)*

Validation: Must be numeric

ID: 12

19) POPULAÇÃO RESIDENTE NO TERRITÓRIO DE ABRANGÊNCIA:*

Validation: Must be numeric

ID: 14

20) Nº DE VISITANTES ANUAIS:

*

Validation: Must be numeric

ID: 15

21) Nº DE UNIDADES HABITACIONAIS NO TERRITÓRIO DE ABRANGÊNCIA: *

Validation: Must be numeric

ID: 16

22) Nº DE LEITOS DISPONÍVEIS NO TERRITÓRIO DE ABRANGÊNCIA:*

ID: 131

23) INFORMAR FONTES DAS QUESTÕES 18,19,20,21,22. (Exemplos: 19. IBGE, 2016; 22. INSEE, 2015, etc...)*

PERFIL DO OBSERVATÓRIO: QUESTÕES BÁSICAS E DOCUMENTOS ANEXOS.

ID: 5

24) QUAL A ORIGEM DA IDEIA DE CRIAÇÃO DO OBSERVATÓRIO? (Antecedentes)*

ID: 6

25) COMO O OBSERVATÓRIO ESTÁ ORGANIZADO? (Administração e distribuição dos setores)*

Validation: Accepts 1 file. **Allowed types:** png, gif, jpg, jpeg, doc, docx, pdf. Max file size: 1 MB

ID: 7

26) CASO DISPONÍVEL, ANEXAR ORGANOGRAMA. (máximo 1 arquivo de até 1 megabyte, formatos png,gif,jpg,jpeg,doc,docx,pdf)

1

ID: 8

27) QUAIS SÃO OS PRINCIPAIS PROCEDIMENTOS UTILIZADOS PELO OBSERVATÓRIO PARA DESENVOLVIMENTO DE SUAS ATIVIDADES?*

Validation: Accepts 1 file. **Allowed types:** png, gif, jpg, jpeg. Max file size: 1 MB

ID: 9

28) ANEXAR IMAGEM COM LOGOMARCA DO OBSERVATÓRIO (1 arquivo, tamanho máximo 1 megabyte, formatos png,gif,jpg,jpeg).

CAPITAL DE IDENTIDADE

Validation: %s format expected

ID: 27

29) DATA DE FUNDAÇÃO:*

Logic: Show/hide trigger exists.

ID: 28

30) HOUVE ALGUM PERÍODO DE PARALISAÇÃO NAS ATIVIDADES DO OBSERVATÓRIO DESDE A SUA FUNDAÇÃO?*

- NÃO
 SIM

Logic: Hidden unless: Question "HOUVE ALGUM PERÍODO DE PARALISAÇÃO NAS ATIVIDADES DO OBSERVATÓRIO DESDE A SUA FUNDAÇÃO?" #30 is one of the following answers ("SIM")

ID: 29

31) PERÍODOS DE PARALISAÇÃO : (Informar data de inicio e fim para cada período)*

Logic: Show/hide trigger exists.

ID: 30

32) O OBSERVATÓRIO POSSUI PERSONALIDADE JURÍDICA PRÓPRIA OU É INTEGRANTE DE ALGUMA INSTITUIÇÃO?*

- AUTÔNOMO (PERSONALIDADE JURÍDICA PRÓPRIA)
 DEPENDENTE DE OUTRA INSTITUIÇÃO (SETOR/UNIDADE)

Logic: Hidden unless: Question "O OBSERVATÓRIO POSSUI PERSONALIDADE JURÍDICA PRÓPRIA OU É INTEGRANTE DE ALGUMA INSTITUIÇÃO?" #32 is one of the following answers ("DEPENDENTE DE OUTRA INSTITUIÇÃO (SETOR/UNIDADE)")

ID: 31

33) TIPO DE MANTENEDOR:*

- PÚBLICO

- PRIVADO
- TERCEIRO SETOR
- COOPERAÇÃO ENTRE INSTITUIÇÕES

Logic: Hidden unless: Question "O OBSERVATÓRIO POSSUI PERSONALIDADE JURÍDICA PRÓPRIA OU É INTEGRANTE DE ALGUMA INSTITUIÇÃO?" #32 is one of the following answers ("DEPENDENTE DE OUTRA INSTITUIÇÃO (SETOR/UNIDADE)")

ID: 32

34) ENQUADRAMENTO ORGANIZACIONAL:*

- PROJETO
- SETOR
- DEPARTAMENTO
- SERVIÇO
- OUTRO

ID: 33

35) ATUAÇÃO DO OBSERVATÓRIO:*

- INFORMATIVA: centralização de dados/informações sobre os focos da observação.
- MONITORAMENTO: produção de dados/informações sobre a situação dos focos da observação.
- ACONSELHAMENTO: produção de recomendações para decisão sobre os focos da observação.
- FISCALIZAÇÃO: produção de auditoria sobre atuação de instituições junto aos focos de observação.
- PLANEJAMENTO: elaboração de planos/projetos referentes aos focos de observação.
- PROMOCIONAL: desenvolvimento de estratégias de divulgação sobre os focos de observação.
- COMERCIAL: desenvolvimento de estratégias de comercialização sobre os focos de observação.
- ARTICULAÇÃO: desenvolvimento de coordenação de atores vinculados aos focos de observação.
- FORMATIVA: formar/qualificar profissionais sobre os focos da observação.
- POLÍTICA: voltada ao reconhecimento do destino/território, sensibilização e influência política.
- INTEGRAÇÃO AO TERRITÓRIO: desenvolvimento de ações de integração do turismo e seus atores com outras atividades do território.
- PRODUÇÃO TÉCNICA: desenvolvimento de metodologias para aplicação no setor de turismo.
- PRODUÇÃO CIENTÍFICA: desenvolvimento de novos conhecimentos sobre os focos de observação.
- OUTRA (S) - Informe: _____

ID: 34

36) QUAL DOS SEGUINTE PERFIS CARACTERIZA MELHOR A ATUAÇÃO DO OBSERVATÓRIO?*

- Repositório de dados
- Espaço de Debate/Discussão
- Articulador
- Ferramenta
- Órgão Oficial
- Unidade Especializada
- Promotor
- Sistema de Informações
- Gestor
- Fiscalizador

ID: 35

37) PARTICIPAM DAS ATIVIDADES DO OBSERVATÓRIO:*

- Governo
- Entidades Empresariais
- Universidades / Instituições de Ensino Superior
- Entidades Comunitárias / Organizações Não-Governamentais
- Empresas Privadas
- Outras - Quais?: _____

ID: 127

38) CITE AS DIFERENTES ORGANIZAÇÕES PARTICIPANTES DO OBSERVATÓRIO (Quando aplicável):

ID: 36

39) SEGMENTOS REPRESENTADOS:*

- Locais de Visitação Turística
- Meios de Hospedagem
- Serviços de Alimentação
- Entretenimento
- Comércio
- Agenciamento de Viagens
- Centros e Locais para Eventos
- Locadoras de Automóveis
- Transportadoras Turísticas
- Terminais de Transporte Públicos (Aeroportos, Rodoviárias, Ferroviárias, Hidroviárias)
- Companhias Aéreas
- Gestão Pública
- Educação e Pesquisa
- Cultura
- Meio Ambiente
- Outros (Informar): _____

CAPITAL DE INTELIGÊNCIA

Logic: Show/hide trigger exists.

ID: 38

40) O OBSERVATÓRIO POSSUI UM PLANEJAMENTO FORMAL (DOCUMENTADO) SOBRE OS TEMAS DE MONITORAMENTO A SEREM FOCO DE OBSERVAÇÃO EM CURTO, MÉDIO E LONGO PRAZO? *

- SIM
- NÃO

Validation: Accepts 1 file. **Allowed types:** png, gif, jpg, jpeg, doc, docx, xlsx, pdf, txt. Max file size: 2 MB

Logic: Hidden unless: Question "O OBSERVATÓRIO POSSUI UM PLANEJAMENTO FORMAL (DOCUMENTADO) SOBRE OS TEMAS DE MONITORAMENTO A SEREM FOCO DE OBSERVAÇÃO EM CURTO, MÉDIO E LONGO PRAZO? " #40 is one of the following answers ("SIM")

ID: 39

41) ANEXAR DOCUMENTO SOBRE FOCOS DE OBSERVAÇÃO PRIORIZADOS (1 Arquivo, Tamanho Máximo 2 MB, Formatos: png,gif,jpg,jpeg,doc,docx,xlsx,pdf,txt).

Logic: Show/hide trigger exists.

ID: 40

42) MONITORAMENTO DA DEMANDA: PERFIS DE VISITANTES MONITORADOS*

- 1. Visitantes SEM HOSPEDAGEM no destino.
- 2. Visitantes HOSPEDADOS no destino.

3. Participantes de EVENTOS.
 NENHUM dos públicos mencionados

Logic: Hidden unless: Question "MONITORAMENTO DA DEMANDA: PERFIS DE VISITANTES MONITORADOS" #42 is one of the following answers ("1. Visitantes SEM HOSPEDAGEM no destino.", "2. Visitantes HOSPEDADOS no destino.", "3. Participantes de EVENTOS.")

ID: 41

43) FREQUÊNCIA DO MONITORAMENTO DE VISITANTES

	CONTÍNUO (ON LINE)	DIÁRIO	SEMANAL	MENSAL	TEMPORADA	SEMESTRAL	ANUAL
1. Visitantes SEM HOSPEDAGEM no destino.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Visitantes HOSPEDADOS no destino.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Participantes de EVENTOS.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Logic: Hidden unless: Question "MONITORAMENTO DA DEMANDA: PERFIS DE VISITANTES MONITORADOS" #42 is one of the following answers ("1. Visitantes SEM HOSPEDAGEM no destino.", "2. Visitantes HOSPEDADOS no destino.", "3. Participantes de EVENTOS.")

ID: 47

44) O MONITORAMENTO DE VISITANTES POSSUI RESPALDO ESTATÍSTICO? (Cálculos de amostragem e probabilidade, Índice de confiança)

POSSUEM RESPALDO ESTATÍSTICO AS PESQUISAS:

1. Visitantes SEM HOSPEDAGEM no destino.	<input type="checkbox"/>
2. Visitantes HOSPEDADOS no destino.	<input type="checkbox"/>
3. Participantes de EVENTOS.	<input type="checkbox"/>

Logic: Hidden unless: Question "MONITORAMENTO DA DEMANDA: PERFIS DE VISITANTES MONITORADOS" #42 is one of the following answers ("1. Visitantes SEM HOSPEDAGEM no destino.", "2. Visitantes HOSPEDADOS no destino.", "3. Participantes de EVENTOS.")

ID: 51

45) INDICADORES MONITORADOS JUNTO AOS VISITANTES

- Origem
 Nível de Renda
 Escolaridade
 Motivação

- Tempo de Permanência
- Gasto
- Organização da Viagem (Própria/Por Agência)
- Conhecimento do Destino (Divulgação)
- Processo de Compra (Comercialização)
- Acompanhantes (Casais, Famílias, Amigos, Grupos)
- Nível de Satisfação Geral
- Nível de Satisfação por Tipo de Serviço

Logic: Show/hide trigger exists.

ID: 52

46) SEGMENTOS DA OFERTA MONITORADOS:*

- Locais de Visitação.
- Meios de Hospedagem.
- Aluguel por Temporada.
- Serviços de Alimentação.
- Locais para realização de eventos.
- Locadoras de Veículos.
- Terminais de Transporte (Aeroportos, Rodoviárias, Ferroviárias, Hidroviárias).
- Serviços de Apoio (Segurança, Saúde, Comunicações, Serviços Financeiros).
- Outros (Informar): _____
- Nenhum dos Anteriores.

Logic: Hidden unless: Question "SEGMENTOS DA OFERTA MONITORADOS:" #46 is one of the following answers ("Locais de Visitação.", "Meios de Hospedagem.", "Aluguel por Temporada.", "Serviços de Alimentação.", "Locais para realização de eventos.", "Locadoras de Veículos.", "Terminais de Transporte (Aeroportos, Rodoviárias, Ferroviárias, Hidroviárias).", "Serviços de Apoio (Segurança, Saúde, Comunicações, Serviços Financeiros).", "Outros (Informar)")

ID: 53

47) FREQUÊNCIA DE MONITORAMENTO DOS SEGMENTOS:

	Locais de Visitação	Meios de Hospedagem	Aluguel por Temporada	Serviços de Alimentação	Locais para realização de eventos	Locadoras de Veículos	Setor de Transporte (Aeroportos, Rodovias)	Serviços de Apoio (Segurança, Saúde, Comunicações, <small>Financeiros</small>)	Outros
CONTINUA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
REGULAR (INTERVALOS DEFINIDOS)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ESPORÁDICA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Logic: Show/hide trigger exists.

ID: 59

ESPORÁDICO

Logic: Show/hide trigger exists.

ID: 73

52) MONITORAMENTO DA CONCORRÊNCIA:*

SIM

NÃO

Logic: Hidden unless: Question "MONITORAMENTO DA CONCORRÊNCIA:" #52 is one of the following answers ("SIM")

ID: 74

53) FREQUENCIA DO MONITORAMENTO DA CONCORRÊNCIA

MONITORAMENTO

CONTÍNUO

REGULAR (INTERVALOS DEFINIDOS)

ESPORÁDICO

Logic: Show/hide trigger exists.

ID: 78

54) O OBSERVATÓRIO POSSUI ATIVIDADES REGULARES PROGRAMADAS PARA ATUALIZAÇÃO DAS METODOLOGIAS EMPREGADAS?*

SIM

NÃO

Logic: Hidden unless: Question "O OBSERVATÓRIO POSSUI ATIVIDADES REGULARES PROGRAMADAS PARA ATUALIZAÇÃO DAS METODOLOGIAS EMPREGADAS?" #54 is one of the following answers ("SIM")

ID: 80

55) FREQUÊNCIA DA REALIZAÇÃO DE ENCONTROS PROGRAMADOS PARA REVISÃO/ATUALIZAÇÃO DE METODOLOGIAS:*

Semanal

Mensal

Trimestral

Semestral

Anual

CAPITAL FINANCEIRO

Validation: Must be numeric

ID: 81

56) ORÇAMENTO ANUAL (Em moeda local - Ano Referência do Orçamento 2016. Se não disponível informar 0.00):*

Validation: Must be numeric

ID: 82

57) COTAÇÃO DO EURO NO DIA DO PREENCHIMENTO DA PESQUISA (Em países que usam o Euro, responder 1.00):*

Validation: Min = 0 Max = 100 Must be percentage

ID: 83

58) ORIGEM DOS RECURSOS (%)*

_____ PÚBLICO
 _____ ENTIDADES EMPRESARIAIS
 _____ ENTIDADES COMUNITÁRIAS/ORGANIZAÇÕES NÃO-GOVERNAMENTAIS
 _____ UNIVERSIDADES/INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR
 _____ OUTROS

Validation: Min = 0 Max = 100 Must be percentage

ID: 85

59) FONTES DE FINANCIAMENTO (%)*

_____ DESTINAÇÃO ORÇAMENTÁRIA
 _____ SUBVENÇÃO PÚBLICA
 _____ PATROCÍNIO
 _____ VENDA DE SERVIÇOS
 _____ OUTROS

Validation: Must be numeric

ID: 87

60) VARIAÇÃO MÉDIA ANUAL DO ORÇAMENTO EM % (Média 2014-2016)*

ID: 120

61) EM QUE MEDIDA A GERAÇÃO DE RECEITAS PELO SETOR DE TURISMO DO DESTINO É DEPENDENTE DA ATUAÇÃO DO OBSERVATÓRIO?*

() Dependência nula. () Dependência pequena. () Dependência média. ()
 Dependência grande. () Dependência total.

ID: 121

62) QUE CONSEQUÊNCIAS VOCÊ IDENTIFICA QUE O OBSERVATÓRIO DE TURISMO GEROU PARA O DESTINO?

CAPITAL RELACIONAL

Validation: Must be numeric Whole numbers only

ID: 88

63) INSTITUIÇÕES PARTICIPANTES DA GESTÃO DO OBSERVATÓRIO (Quantidade):

_____ GOVERNAMENTAIS
 _____ EMPRESARIAIS
 _____ COMUNITÁRIAS
 _____ ACADÊMICAS

Validation: Must be numeric Whole numbers only

ID: 89

64) QUANTIDADE DE INSTITUIÇÕES QUE COLABORARAM COM O OBSERVATÓRIO EM 2016, EXCLUÍDAS AS INSTITUIÇÕES PARTICIPANTES DA GESTÃO DO OBSERVATÓRIO:

_____ GOVERNAMENTAIS
 _____ EMPRESARIAIS
 _____ COMUNITÁRIAS
 _____ ACADÊMICAS

Logic: Show/hide trigger exists.

ID: 90

65) FORNECEDORES DE DADOS:*

Locais de Visitação
 Meios de Hospedagem
 Aluguel por Temporada
 Serviços de Alimentação
 Locais para realização de eventos
 Locadoras de Veículos
 Terminais de Transporte Públicos (Aeroportos, Rodoviárias, Ferroviárias, Hidroviárias)
 Transportadoras Turísticas
 Companhias Aéreas
 Serviços de Apoio (Segurança, Saúde, Comunicações, Serviços Financeiros)
 Centros de Atendimento ao Turista
 Outros - Informar: _____
 Nenhum

Validation: Min = 0 Max = 100 Must be numeric

Logic: Hidden unless: Question "FORNECEDORES DE DADOS:" #65 is one of the following answers ("Locais de Visitação", "Meios de Hospedagem", "Aluguel por Temporada", "Serviços de Alimentação", "Locais para realização de eventos", "Locadoras de Veículos", "Terminais de Transporte Públicos (Aeroportos, Rodoviárias, Ferroviárias, Hidroviárias)", "Transportadoras Turísticas", "Companhias Aéreas", "Serviços de Apoio (Segurança, Saúde, Comunicações, Serviços Financeiros)", "Centros de Atendimento ao Turista", "Outros - Informar")

ID: 92

66) PERCENTUAL (%) DE FORNECEDORES DE DADOS SOBRE O TOTAL DE CADA UM DOS SEGMENTOS PRESENTES NO TERRITÓRIO DE ABRANGÊNCIA DO OBSERVATÓRIO (0-100%):

Locais de Visitação: _____
 Meios de Hospedagem: _____
 Aluguel por Temporada: _____
 Serviços de Alimentação: _____
 Locais para realização de eventos: _____
 Locadoras de Veículos: _____
 Terminais de Transporte Públicos (Aeroportos, Rodoviárias, Ferroviárias, Hidroviárias):

 Transportadoras Turísticas: _____
 Companhias Aéreas: _____
 Serviços de Apoio (Segurança, Saúde, Comunicações, Serviços Financeiros):

 Centros de Atendimento ao Turista: _____
 Outros - Informar: _____

Validation: Must be numeric

ID: 93

67) TOTAL DE ACESSOS AO SITE DO OBSERVATÓRIO (2016):*

Validation: Must be numeric

ID: 94

68) TOTAL DE ACESSOS DE VISITANTES ÚNICOS AO SITE DO OBSERVATÓRIO (2016):*

Validation: Must be numeric

ID: 95

69) QUANTIDADE DE AÇÕES (ESTUDOS OU EVENTOS) REALIZADAS EM **PARCERIA COM OUTROS SETORES** EM 2016:*

_____ Agricultura
 _____ Pesca
 _____ Pecuária
 _____ Meio Ambiente
 _____ Cultura
 _____ Segurança
 _____ Comércio
 _____ Indústria
 _____ Assistência Social
 _____ Educação
 _____ Saúde
 _____ Outros

Validation: Min = 0 Must be numeric Whole numbers only

ID: 96

70) QUANTIDADE DE AÇÕES (ESTUDOS OU EVENTOS) REALIZADAS EM PARCERIA COM ENTIDADES E **ORGANIZAÇÕES INTERNACIONAIS EXTERNAS** AO TERRITÓRIO DO OBSERVATÓRIO (EM 2016):*

Validation: Min = 0 Must be numeric Whole numbers only

ID: 97

71) QUANTIDADE DE AÇÕES (ESTUDOS OU EVENTOS) REALIZADAS EM PARCERIA COM ENTIDADES E **ORGANIZAÇÕES NACIONAIS EXTERNAS** AO TERRITÓRIO DE ABRANGÊNCIA DO OBSERVATÓRIO (EM 2016):*

CAPITAL HUMANO

Validation: Must be numeric Whole numbers only

ID: 98

72) TOTAL DE **COLABORADORES PERMANENTES** DO OBSERVATÓRIO:*

Validation: Must be numeric Whole numbers only

ID: 99

73) **FORMAÇÃO DOS COLABORADORES PERMANENTES POR ÁREA** (Considerar cursos técnicos, superiores e pós-graduações. Registrar todas as formações dos colaboradores, ou seja, 1 registro para cada formação. Desta maneira cada colaborador poderá ter múltiplos registros):*

TURISMO E HOSPITALIDADE: _____
 GESTÃO: _____
 ECONOMIA: _____
 GEOGRAFIA: _____
 HISTÓRIA: _____
 COMUNICAÇÃO: _____
 ARTES: _____
 SOCIOLOGIA: _____

SAUDE: _____
 MEIO AMBIENTE: _____
 INFORMÁTICA E COMPUTAÇÃO: _____
 ESTATÍSTICA: _____
 MATEMÁTICA: _____
 ENGENHARIAS: _____
 LETRAS: _____
 OUTRAS: _____

Validation: Must be numeric Whole numbers only

ID: 100

74) **GRAU DE INSTRUÇÃO** DOS COLABORADORES PERMANENTES (Considerar **Titulação Máxima**)*

_____ FORMAÇÃO GENERALISTA - ENSINO FUNDAMENTAL
 _____ FORMAÇÃO GENERALISTA - ENSINO MÉDIO
 _____ FORMAÇÃO TÉCNICA
 _____ GRADUAÇÃO
 _____ ESPECIALIZAÇÃO / MBA
 _____ MESTRADO
 _____ DOUTORADO

Validation: Must be numeric Whole numbers only

ID: 101

75) **SOMATÓRIO DO TEMPO DE VINCULO** DOS COLABORADORES PERMANENTES (em meses)*

Validation: Must be numeric Whole numbers only

ID: 102

76) Nº DE **COLABORADORES TEMPORÁRIOS** (2016):

Validation: Must be numeric

ID: 104

77) **SOMATÓRIO DO TEMPO DE VINCULO DOS COLABORADORES TEMPORÁRIOS** (em meses)*

CAPITAL INSTRUMENTAL

ID: 106

78) TEMAS MONITORADOS POR **SISTEMAS PRÓPRIOS**:

Fluxo em Locais de Visitação
 Ocupação de Meios de Hospedagens
 Ocupação de Aluguel por Temporada
 Vendas em Agências de Viagens
 Atendimento em Centros de Atendimento ao Turista
 Movimentação em Serviços de Alimentação
 Participantes de Eventos
 Redes Sociais
 Menções na Imprensa
 Movimentação em Modais de Transporte
 Movimentação em Locação de Automóveis
 Outros - Informar: _____
 Nenhum

ID: 107

79) SOFTWARES DE **ANÁLISE QUALITATIVA** DISPONÍVEIS NO OBSERVATÓRIO:*

- MAXQDA
- NVIVO
- ATLAS TI
- OUTRO - INFORMAR: _____
- NENHUM

ID: 109

- 80) SOFTWARES DE **ANÁLISE QUANTITATIVA** DISPONÍVEIS NO OBSERVATÓRIO:*
- SPSS
 - STATGRAPHIC
 - OUTRO - INFORMAR: _____
 - NENHUM

ID: 110

- 81) SOFTWARES DE **DESIGN GRÁFICO** DISPONÍVEIS NO OBSERVATÓRIO:*
- COREL DRAW
 - ILLUSTRATOR
 - PHOTOSHOP
 - OUTRO - INFORMAR: _____
 - NENHUM

ID: 126

- 82) SOFTWARES DE **SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GEOGRÁFICA** DISPONÍVEIS NO OBSERVATÓRIO:*
- ArcGis
 - MapInfo
 - QGIS
 - SPRING
 - OUTRO-INFORMAR: _____
 - NENHUM

THANK YOU!

ID: 1

Agradeço sua contribuição. Assim que os dados da pesquisa forem consolidados, entrarei em contato para _____ informar _____ os _____ resultados.

Michel Bregolin

Doutorando em Administração (PUCRS/UCS)

Email action: Confirmation Email

To: mbregolin (mbregolin@ucs.br)

From: SurveyGizmo (noreply@surveygizmo.com)

Subject: New Response Notification

Action: URL Redirect:

APÊNDICE H – LISTA DE OBSERVATÓRIOS SUBNACIONAIS IDENTIFICADOS*

Quadro 25 – Lista de observatórios subnacionais identificados

PAÍS	OBSERVATÓRIO	NÍVEL ADMINISTRATIVO
Argentina	1.Observatorio para el Turismo Sostenible Mendoza	1º NÍVEL
Argentina	2.Observatorio Turístico de la Provincia de Corrientes	1º NÍVEL
Argentina	3.Observatório Turístico de Misiones	1º NÍVEL
Argentina	4.Observatório Turístico del Ente Autárquico Tucumán Turismo (EATT)	1º NÍVEL
Argentina	5.Observatorio Turístico del Neuquén (OTN)	1º NÍVEL
Argentina	6.Observatorio Turístico da Ciudad de Córdoba	3º NÍVEL
Argentina	7.Observatorio Turístico da Municipalidad de Villa Carlos Paz	3º NÍVEL
Argentina	8.Observatorio Turístico de Buenos Aires	3º NÍVEL
Argentina	9.Observatório Turístico Mar del Plata	3º NÍVEL
Bélgica	10. Observatoire du Tourisme du Wallon	1º NÍVEL
Bélgica	11. Observatoire Tourisme Brussels	3º NÍVEL
Brasil	12. Observatório de Turismo – TURISRIO/SETUR	1º NÍVEL
Brasil	13. Observatório do Turismo da Paraíba	1º NÍVEL
Brasil	14. Observatório do Turismo do Estado da Bahia	1º NÍVEL
Brasil	15. Observatório do Turismo do Estado de Goiás	1º NÍVEL
Brasil	16. Observatório do Turismo do Estado de Minas Gerais	1º NÍVEL
Brasil	17. Observatório do Turismo do Estado de São Paulo	1º NÍVEL
Brasil	18. Observatório do Turismo do Estado do Distrito Federal	1º NÍVEL
Brasil	19. Observatório do Turismo do Estado do Espírito Santo	1º NÍVEL
Brasil	20. Observatório do Turismo do Estado do Paraná	1º NÍVEL
Brasil	21. Observatório do Turismo do Estado do Rio de Janeiro (Universidade Federal Fluminense)	1º NÍVEL
Brasil	22. Observatório do Turismo do Estado do Rio Grande do Sul	1º NÍVEL
Brasil	23. Observatório de Turismo de Florianópolis	3º NÍVEL
Brasil	24. Observatório de Turismo e Eventos da Cidade de São Paulo	3º NÍVEL
Brasil	25. Observatório do Turismo do Município	3º NÍVEL

	de Barueri	
Brasil	26. Observatório do Turismo do Município de Belo Horizonte	3º NÍVEL
Brasil	27. Observatório do Turismo do Município de Bonito	3º NÍVEL
Brasil	28. Observatório do Turismo do Município de Corumbá	3º NÍVEL
Brasil	29. Observatório do Turismo do Município de Florianópolis	3º NÍVEL
Brasil	30. Observatório do Turismo do Município de Maringá	3º NÍVEL
Brasil	31. Observatório do Turismo do Município de Paranaguá	3º NÍVEL
Brasil	32. Observatório do Turismo do Município de Ubatuba	3º NÍVEL
Brasil	33. Observatório do Turismo do Município de Vitória	3º NÍVEL
Brasil	34. Observatório do Turismo do Município do Rio de Janeiro	3º NÍVEL
Brasil	35. Observatório para o Desenvolvimento Sustentável - Cavalcante/GO (Universidade de Brasília)	3º NÍVEL
Brasil	36. Observatório para o Desenvolvimento Sustentável - Cristalina/GO (Universidade de Brasília)	3º NÍVEL
Brasil	37. Observatório de Turismo da Costa da Mata Atlântica	SEM CORRESPONDÊNCIA
Brasil	38. Observatório de Turismo e Cultura da Serra Gaúcha (Universidade de Caxias do Sul)	SEM CORRESPONDÊNCIA
Brasil	39. Observatório do Turismo do Litoral Paulista	SEM CORRESPONDÊNCIA
Canadá	40. Reseaux Veille Tourisme Québec	1º NÍVEL
Chile	41. Observatorio Turístico Región de Aysén	1º NÍVEL
Chile	42. Observatorio Turístico Región de Los Lagos	1º NÍVEL
Chile	43. Observatorio Turístico Región de Maule	1º NÍVEL
Chile	44. Observatorio Turístico Región del Biobio	1º NÍVEL
Chile	45. Observatorio Turístico Regional de Antofagasta	1º NÍVEL
China	46. Observatory of Tourism Henan	1º NÍVEL
China	47. Observatory of Tourism Chengdu	3º NÍVEL
China	48. Observatory of Tourism Changshu	SEM CORRESPONDÊNCIA
China	49. Observatory of Tourism Huangshan Mountain	SEM CORRESPONDÊNCIA

China	50. Observatory of Tourism Kanas Lake	SEM CORRESPONDÊNCIA
China	51. Observatory of Tourism Xishuangbanna	SEM CORRESPONDÊNCIA
China	52. Observatory of Tourism Yangshuo	SEM CORRESPONDÊNCIA
China	53. Observatory of Tourism Zhangjiajie National Forest Park	SEM CORRESPONDÊNCIA
Colômbia	54. Observatorio del Turismo de Antioquia y Medellin	1º NÍVEL
Colômbia	55. Observatorio Turístico del Meta	1º NÍVEL
Colômbia	56. OTGUIA	1º NÍVEL
Colômbia	57. Santander Tourist Information System– Situr Santander	1º NÍVEL
Colômbia	58. Observatorio do Turismo de Bogotá	3º NÍVEL
Colômbia	59. Observatorio Turístico Valle del Cauca	1º NÍVEL
Colômbia	60. Observatorio Turístico del Quíndio	1º NÍVEL
Cuba	61. Observatorio Turístico Ciudad Camagüey	3º NÍVEL
Cuba	62. Observatorio Turístico La Habana	3º NÍVEL
Equador	63. Observatório de Galápagos	1º NÍVEL
Equador	64. Observatório de Turismo da Universidad Tecnológica Equinoccial	1º NÍVEL
Equador	65. Observatorio Turístico Región Sur de Ecuador	1º NÍVEL
Equador	66. Observatorio Turístico Sucre-San Vicente-Jama-Pedernales	SEM CORRESPONDÊNCIA
Equador	67. Observatorio Turístico Cantón Alausí, Provincia de Chimborazo	2º NÍVEL
Equador	68. Observatório Turístico Ciudad de Guayaquil.	3º NÍVEL
Espanha	69. Análisis y Estadísticas del Turismo en Andalucía (SAETA)	1º NÍVEL
Espanha	70. ATB - Agència de Turisme de les Illes Balears Conselleria d' Innovació, Recerca i Turisme	1º NÍVEL
Espanha	71. Dirección General de Turismo Catalunya - Unidad Conocimiento, Calidad y Competitividad Turística	1º NÍVEL
Espanha	72. Observatorio de Turismo de Melilla	1º NÍVEL
Espanha	73. Observatorio Turístico de Cantabria (Otcán) - Escuela de Turismo de Altamira	1º NÍVEL
Espanha	74. Observatorio Turístico de Euskadi	1º NÍVEL
Espanha	75. Observatorio Turístico de Extremadura	1º NÍVEL
Espanha	76. Observatorio Turístico de Galicia	1º NÍVEL
Espanha	77. Observatorio Turístico de Navarra	1º NÍVEL
Espanha	78. Sistema de Información Turística de Asturias - SITA	1º NÍVEL
Espanha	79. Indicadores de Desarrollo de Jaen –	2º NÍVEL

	Turismo	
Espanha	80. Observatório Turístico de Almeria	2º NÍVEL
Espanha	81. Observatório Turístico de Granada	2º NÍVEL
Espanha	82. Observatório Turístico de Huesca	2º NÍVEL
Espanha	83. Observatorio Turístico de la Diputación Provincial De Cádiz	2º NÍVEL
Espanha	84. Observatorio Turístico de la Provincia de Alicante	2º NÍVEL
Espanha	85. Observatorio Turístico de la Provincia de Alicante	2º NÍVEL
Espanha	86. Observatorio Turístico de Sevilla	2º NÍVEL
Espanha	87. Turismo y Planificación Costal del Sol Málaga	2º NÍVEL
Espanha	88. Observatori Sostenibilitat Càlvia	3º NÍVEL
Espanha	89. Observatorio de Turismo de la Ciudad de Arévalo	3º NÍVEL
Espanha	90. Observatório de Turismo de Valladolid	3º NÍVEL
Espanha	91. Observatório para Sustentabilidade Turistica de Lanzarote	3º NÍVEL
Espanha	92. Observatorio Turismo de Lleida	3º NÍVEL
Espanha	93. Observatório Turístico de Benidorm	3º NÍVEL
Espanha	94. Observatorio Turístico de Burgos	3º NÍVEL
Espanha	95. Observatório Turístico de Cuenca	3º NÍVEL
Espanha	96. Observatorio Turistico de Deusto	3º NÍVEL
Espanha	97. Observatorio Turístico de la Ciudad de Ávila	3º NÍVEL
Espanha	98. Observatorio Turístico de la Ciudad de Córdoba	3º NÍVEL
Espanha	99. Observatorio Turístico de la Ciudad de Málaga	3º NÍVEL
Espanha	100. Observatorio Turístico de Las Palmas de Gran Canaria	3º NÍVEL
Espanha	101. Observatório Turístico de Lugo	3º NÍVEL
Espanha	102. Observatorio Turístico de Pamplona	3º NÍVEL
Espanha	103. Observatorio Turístico de Salamanca	3º NÍVEL
Espanha	104. Observatório Turístico de Santiago	3º NÍVEL
Espanha	105. Observatorio Turístico de Segovia	3º NÍVEL
Espanha	106. Observatorio Turístico del Ayuntamiento de Guadalajara	3º NÍVEL
Espanha	107. Observatorio Turístico del Ayuntamiento de Ronda	3º NÍVEL
Espanha	108. Observatório de Turismo da Costa Blanca	SEM CORRESPONDÊNCIA
Espanha	109. Observatório de Turismo da Costa Dorada	SEM CORRESPONDÊNCIA
Espanha	110. Observatorio Turístico del Patronato Alhambra	SEM CORRESPONDÊNCIA
Estados Unidos	111. Tourism Observatory of Sonoma	3º NÍVEL

França	112. Observatoire du Tourisme Auvergne-Rhône-Alpes	1º NÍVEL
França	113. Observatoire du Tourisme Comite Regional Bretagne	1º NÍVEL
França	114. Observatoire du Tourisme du Cómite Régional Aquitaine	1º NÍVEL
França	115. Observatoire du Tourisme Région Guadalupe	1º NÍVEL
França	116. Observatoire du Tourisme Région Provence Alpes Côte D´Azur	1º NÍVEL
França	117. Observatoire Lorrain du Tourisme	1º NÍVEL
França	118. Observatoire Régional du Tourisme d´Alsace	1º NÍVEL
França	119. Observatoire Régional du Tourisme de Champagne-Ardenne	1º NÍVEL
França	120. Observatoire Régional du Tourisme de Franche-Comte	1º NÍVEL
França	121. Observatoire Régional du Tourisme de Île de la Reunión	1º NÍVEL
França	122. Observatoire Régional du Tourisme Languedoc-Roussillon	1º NÍVEL
França	123. Observatoire Régional du Tourisme Normandie	1º NÍVEL
França	124. Observatoire Régional du Tourisme Poitou-Charentes	1º NÍVEL
França	125. Observatoire Régional du Tourisme Rhône-Alpes	1º NÍVEL
França	126. Observatoire Tourisme Guyane	1º NÍVEL
França	127. Observatoire Tourisme Martinique	1º NÍVEL
França	128. S.P.O.T (Système Permanent d´Observation du Tourisme) Auvergne	1º NÍVEL
França	129. Observatoire de l'Agence de Développement Touristique Ariège-Pyrénées	2º NÍVEL
França	130. Observatoire Départemental de Les Alpes Haute-Provence	2º NÍVEL
França	131. Observatoire Departamental du Tourisme Beárnes Pays Basque	2º NÍVEL
França	132. Observatoire Départemental du Tourisme de Doubs	2º NÍVEL
França	133. Observatoire Départemental du Tourisme de Le Grau du Roi Port Camargue	2º NÍVEL
França	134. Observatoire Départemental du Tourisme de Lot	2º NÍVEL
França	135. Observatoire Départemental du Tourisme de Val-de-Marne	2º NÍVEL
França	136. Observatoire Départemental Dordogne-Périgord	2º NÍVEL

França	137. Observatoire du Conseil Général de Loire-Atlantique	2º NÍVEL
França	138. Observatoire du Tourisme Ardèche	2º NÍVEL
França	139. Observatoire du Tourisme Charente-Maritime Tourisme	2º NÍVEL
França	140. Observatoire du Tourisme Côte D'Azur	2º NÍVEL
França	141. Observatoire du Tourisme Côtes D'Armor	2º NÍVEL
França	142. Observatoire du Tourisme de Calvados	2º NÍVEL
França	143. Observatoire du Tourisme de Correze	2º NÍVEL
França	144. Observatoire du Tourisme de La Moselle	2º NÍVEL
França	145. Observatoire du Tourisme de Var	2º NÍVEL
França	146. Observatoire du Tourisme Departament La Loire	2º NÍVEL
França	147. Observatoire du Tourisme des Pyrenees- Orientales	2º NÍVEL
França	148. Observatoire du Tourisme du Gard	2º NÍVEL
França	149. Observatoire du Tourisme du Loir-et-Cher	2º NÍVEL
França	150. Observatoire du Tourisme en Indre-Et-Loire	2º NÍVEL
França	151. Observatoire du Tourisme Hérault	2º NÍVEL
França	152. Observatoire du Tourisme La Drôme	2º NÍVEL
França	153. Observatoire du Tourisme Manche	2º NÍVEL
França	154. Observatoire du Tourisme Seine-Saint-Denis	2º NÍVEL
França	155. Observatoire Bergerac (Dordogne-Périgord)	3º NÍVEL
França	156. Observatoire du Tourisme Aire Sur l'Adour	3º NÍVEL
França	157. Observatoire du Tourisme de Albi	3º NÍVEL
França	158. Observatoire du Tourisme de Béziers	3º NÍVEL
França	159. Observatoire du Tourisme de Frontignan	3º NÍVEL
França	160. Observatoire du Tourisme de Poligny	3º NÍVEL
França	161. Observatoire du Tourisme de Saint-Barthélemy	3º NÍVEL
França	162. Observatoire du Tourisme de Sète	3º NÍVEL
França	163. Observatoire du Tourisme Local Vias Méditerranée	3º NÍVEL
França	164. Observatoire du Tourisme Rochefort-en-Terre	3º NÍVEL
França	165. Observatoire Local du Tourisme Hendaye	3º NÍVEL
França	166. Observatoire Tourisme Bourdeaux	3º NÍVEL
França	167. Base d'Observation des Usages	SEM

	Nautiques et Terrestres des Îles et des Littoraux	CORRESPONDÊNCIA
França	168. Base d'Observation des Usages Nautiques et Terrestres des Îles et des Littoraux - Moint Saint Michel	SEM CORRESPONDÊNCIA
França	169. Observatoire du Tourisme Communauté Lamballe (Bretagne)	SEM CORRESPONDÊNCIA
França	170. Observatoire du tourisme de la Station des Rousses	SEM CORRESPONDÊNCIA
França	171. Observatoire du tourisme de l'agglomération nantaise	SEM CORRESPONDÊNCIA
França	172. Observatoire du Tourisme du Canal du Midi au Saint Chinian	SEM CORRESPONDÊNCIA
França	173. Observatoire du Tourisme du Grand Lyon	SEM CORRESPONDÊNCIA
França	174. Observatoire du Tourisme du Parc Regional Pilat	SEM CORRESPONDÊNCIA
França	175. Observatoire du Tourisme du Pays de Abers	SEM CORRESPONDÊNCIA
França	176. Observatoire du Tourisme du Pays de Brest	SEM CORRESPONDÊNCIA
França	177. Observatoire du Tourisme du Pays de Saint Galmier	SEM CORRESPONDÊNCIA
França	178. Observatoire du Tourisme Savoie Mont Blanc	SEM CORRESPONDÊNCIA
França	179. Observatoire du Tourisme Sancy-Artensee	SEM CORRESPONDÊNCIA
França	180. Observatoire Touristique Loire Forez (Loire)	SEM CORRESPONDÊNCIA
Grécia	181. Observatory of Tourism University of the Aegean	2º NÍVEL
Honduras	182. Observatorio Universitario de Turismo Sostenible y Cambio Climático	1º NÍVEL
Indonésia	183. Observatory Pangandaran	SEM CORRESPONDÊNCIA
Indonésia	184. Observatory Sesoot and Senggigi Lombok Barat	SEM CORRESPONDÊNCIA
Indonésia	185. Observatory Sleman	SEM CORRESPONDÊNCIA
Itália	186. Osservatorio del turismo dell'Emilia-Romagna	1º NÍVEL
Itália	187. Osservatorio del Turismo Puglia	1º NÍVEL
Itália	188. Osservatorio regionale del turismo e dell'attrattività – Lombardia	1º NÍVEL
Itália	189. Osservatorio Turistico di Destinazione Toscana	1º NÍVEL
Itália	190. Osservatorio Turistico Regionale per la Lombardia (Travel)	1º NÍVEL
Itália	191. Osservatorio Turistico Regionale	1º NÍVEL

	Piemonte	
Itália	192. Osservatorio Turistico Regionale Veneto	1º NÍVEL
Itália	193. Osservatorio Turistico Regione Sicilia	1º NÍVEL
Itália	194. Osservatorio Turistico Umbria	1º NÍVEL
Itália	195. Osservatorio del Turismo Regione Marche	2º NÍVEL
Itália	196. Osservatorio Provincia de Trento	2º NÍVEL
Itália	197. Osservatório Rimini	2º NÍVEL
Itália	198. Osservatorio sui flussi turistici della provincia di Como	2º NÍVEL
Itália	199. Osservatorio Turismo Provinciale Livorno	2º NÍVEL
Itália	200. Osservatorio turistico della Provincia di Bergamo	2º NÍVEL
Itália	201. Osservatorio Turistico di Destinazione Provincia de Livorno	2º NÍVEL
Itália	202. Osservatorio Turistico di destinazione della Provincia di Pistoia	2º NÍVEL
Itália	203. Osservatorio Turistico Provincia de Agrigento	2º NÍVEL
Itália	204. Osservatorio Turistico Provincia de Siena	2º NÍVEL
Itália	205. Osservatorio Turistici de Destinazione della Comune di Cortona	3º NÍVEL
Itália	206. Osservatorio Turistici de Destinazione Firenze	3º NÍVEL
Itália	207. Osservatorio Turistico della Destinazione Prato	3º NÍVEL
Itália	208. Osservatorio Turistico di Destinazione Comune di Monsummano Terme	3º NÍVEL
Itália	209. Osservatorio Turistico di Destinazione Comune di Abetone	3º NÍVEL
Itália	210. Osservatorio Turistico di Destinazione Comune di Fiesole	3º NÍVEL
Itália	211. Osservatorio Turistico di Destinazione Comune di Rosignano Marittimo	3º NÍVEL
México	212. Observatório de Turismo de Querétaro	1º NÍVEL
México	213. Observatorio de Turismo Sustentable del Estado de Guerrero	1º NÍVEL
México	214. Observatorio Turístico de Baja California	1º NÍVEL
México	215. Observatorio Turístico del Estado de Guanajuato	1º NÍVEL
México	216. Observatorio Turistico Oaxaca	1º NÍVEL
México	217. Observatorio Turistico Sonora	1º NÍVEL
México	218. Observatorio Turistico Tabasco	1º NÍVEL
México	219. Observatorio Turistico Veracruz	1º NÍVEL
México	220. Observatorio de Turismo de Oxaca de	3º NÍVEL

	Juarez	
México	221. Observatorio del Turismo - Universidad de Quintana Roo	3º NÍVEL
México	222. Observatorio San Juan del Rio	3º NÍVEL
México	223. Observatorio Turístico de Puebla	3º NÍVEL
México	224. Observatorio Turístico do Destino Comala	3º NÍVEL
México	225. Observatorio Turístico do Destino Manzanillo	3º NÍVEL
México	226. Observatorio Turístico para Ciudad Juárez	3º NÍVEL
México	227. Observatorio del Turismo de La Región Sur y Sureste de Jalisco	SEM CORRESPONDÊNCIA
México	228. Observatorio Integral de La Región Turística Puerto Vallarta - Bahía de Banderas	SEM CORRESPONDÊNCIA
Moçambique	229. Observatório do Turismo da Cidade de Maputo	3º NÍVEL
Nova Zelândia	230. Waikato Tourism Monitoring	1º NÍVEL
Portugal	231. Observatório de Turismo do Alentejo	1º NÍVEL
Portugal	232. Observatório de Turismo do Algarve	1º NÍVEL
Portugal	233. Observatório do Turismo da Universidade da Madeira	1º NÍVEL
Portugal	234. Observatorio do Turismo dos Açores	1º NÍVEL
Portugal	235. Observatório de Turismo da Associação de Turismo de Lisboa	2º NÍVEL
Portugal	236. Observatório do Turismo do Concelho de Maia	3º NÍVEL
Portugal	237. Observatório Turístico de Melgaço	3º NÍVEL
Portugal	238. Observatorio de Turismo da Serra da Estrela	SEM CORRESPONDÊNCIA
República Dominicana	239. Observatorio Turistico de Santo Domingo	3º NÍVEL
Suíça	240. Observatoire Friburgeois du Tourisme	1º NÍVEL
Suíça	241. Observatoire Valaisan du Tourisme	1º NÍVEL
Suíça	242. Osservatorio de Turismo della Svizzera Italiana	1º NÍVEL
Suíça	243. Observatoire du Tourisme Jura & Trois-Lacs	SEM CORRESPONDÊNCIA
Uruguay	244. Observatório Turístico de Rocha	1º NÍVEL
Uruguay	245. Observatorio Turístico de Colônia	3º NÍVEL

* Observação: constam da lista todos observatórios subnacionais identificados, ativos ou não.

