

GOVERNANÇA INTELIGENTE DE DESTINOS TURÍSTICOS: O CASO DE ARACAJU, SERGIPE

Fábio Berto Santos²⁵; Lício Valério Lima Vieira²⁶

EIXO TEMÁTICO: Gestão de Destinos Turísticos: Sistemas, Processos e Inovação (DTPI)

Resumo:

A mudança de paradigma introduzida pelos destinos turísticos inteligentes trouxe ao setor público de turismo um ganho de eficiência na gestão da atividade por meio da utilização de novas tecnologias de informação e comunicação. O objetivo deste estudo é analisar a importância do modelo de governança inteligente para o setor público do turismo de Aracaju, Sergipe, a partir da adaptação dos instrumentos gerenciais e capacitação dos gestores e colaboradores. Para a sua realização adotou-se uma metodologia dedutiva com base em pesquisas bibliográfica e documental em publicações especializadas sobre destinos turísticos inteligentes e através da descrição dos métodos, processos e sistemas fundamentado no documento Guia de Elaboração do Plano Diretor de TIC (PDTIC) desenvolvido pelo Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP). Como resultado foi demonstrado o processo para elaboração do PDTIC, tendo em vista a modernização da gestão pública dos destinos turísticos. Conclui-se para que a governança de um destino turístico seja considerada inteligente, devem ser seguidos princípios éticos, participativos e continuidade das políticas públicas.

Palavras-chave: destinos turísticos inteligentes, governança inteligente, PDTIC.

1 Introdução

A governança pública do turismo utiliza métodos característicos das empresas a fim de se obter melhores resultados (PEREIRA; SPINK, 2006). Assim, segundo foi concebido um modelo de gestão baseado na boa governança e desenvolvimento institucional pautado no respeito aos princípios da distribuição, equidade e eficiência no uso dos recursos públicos para que esses órgãos sejam entendidos numa perspectiva multidimensional definido no modelo de desenvolvimento fundamentado no fortalecimento institucional (CORRÊA, 2007; PROVINCIALI, 1998).

Nessa perspectiva, a governança inteligente do turis-

mo está fundamentada nos princípios científicos e tecnológicos para contribuir com o aperfeiçoamento e padronização da gestão dos destinos turísticos através da modernização dos métodos e processos de gestão da pública dessa atividade.

Dessa maneira, no contexto dos Destinos Turísticos Inteligentes, a governança inteligente contribui desenvolvimento das localidades receptoras por auxiliar a gestão pública do turismo na tomada de decisões e por possibilitar o entendimento e análise do contexto e do ambiente em que a atividade turística está inserida, para assim, buscar a melhor forma de atingir os objetivos desejados

25 Mestre em Turismo pelo Instituto Federal de Sergipe Discente do curso de Engenharia de Computação da Universidade Federal de Sergipe Membro do Grupo de Pesquisa Turismo, Educação e Cultura E-mail: fabio.off@gmail.com

26 Doutor em Geografia pela Universidade Federal de Sergipe Professor do Programa de Pós-Graduação de Mestrado Profissional em Turismo do Instituto Federal de Sergipe Membro do Grupo de Pesquisa Turismo, Educação e Cultura. E-mail: liciovalerio@gmail.com

(SEGITTUR, 2013).

De acordo com Cohen (2012), a governança inteligente é definida pela transparência dos sistemas de governo, através da modernização da administração da pública e abertura de dados. Entretanto, para isso, é necessário que haja *accountability* e *compliance* para consolidar o efetivo conceito de governança inteligente na administração pública do turismo.

A governança inteligente é capaz de combinar as facilidades da Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) e da Internet com os esforços organizacionais, de design e planejamento, para desmaterializar e acelerar os processos burocráticos com o propósito de identificar e implementar soluções inovadoras para gestão pública (TOPPETA, 2010).

Contudo, há necessidade de adaptação da infraestrutura tecnológica do setor de turismo para que a implementação desse modelo inteligente de governança seja realizada de forma eficiente. Para isso, a elaboração de um Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) definido no planejamento estratégico de TIC torna-se essencial para essa mudança de paradigma no modelo de governança.

O Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) contém o planejamento das ações que visam garantir o suprimento de informação, tecnologia e comunicação que o órgão precisará para cumprir seus objetivos finalísticos (SISP, 2017). Esta mudança tem como objetivos melhorar a gestão dos recursos e a qualidade da prestação de serviços aos cidadãos, mas para isso, torna-se essencial a realização de um planejamento de TIC que contribua para a melhoria do desempenho da administração pública do turismo.

Portanto, o objetivo deste trabalho foi realizar uma prospecção sobre o modelo e infraestrutura tecnológica necessária para implantação do modelo de inovação tecnológica alinhado ao conceito de governança inteligente no setor público de turismo de Aracaju/SE.

2 Metodologia

Este estudo de caráter descritivo visa apresentar considerações, aspectos e elementos para a construção de um Plano Diretor de TIC (PDTIC) no sentido de modernizar o setor de turismo de Aracaju na perspectiva de implementação da governança inteligente como forma de promover a melhoria da administração pública desse destino turístico.

Para essa finalidade, de acordo com Gil (1999) foi realizada uma pesquisa bibliográfica na qual foram consul-

tados livros, artigos e documentos em fontes secundárias nacionais e internacionais, fundamentada, no conceito de Destinos Turísticos Inteligentes que subsidiará as bases para que um destino turístico seja consolidado como inteligente (SEGITTUR, 2013).

Em seguida, foi descrito um protocolo para adaptação do setor de turismo ao conceito de governança inteligente, como ponto de partida, para a mudança de paradigma no modelo de administração dos órgãos de turismo por meio da elaboração do Plano Diretor de TIC (PDTIC) como uma forma de modernizar os processos de governança através da implantação de modernas tecnologias informacionais e de comunicação para auxiliar o gestor no gerenciamento do setor e na tomada de decisões assertivas.

Para nortear a construção do Plano, foi utilizado o Guia de Elaboração de PDTIC desenvolvido pelo Sistema de Administração de Recursos de Tecnologia da Informação (SISP) como forma de orientar a construção do modelo de governança inteligente do turismo. De acordo com o SISP (2017), o PDTIC consiste na definição de aspectos de liderança, estrutura organizacional e processos que garantam que a área de TI da organização suporte e aprimore os objetivos e as estratégias da organização.

3 Resultados e Discussão

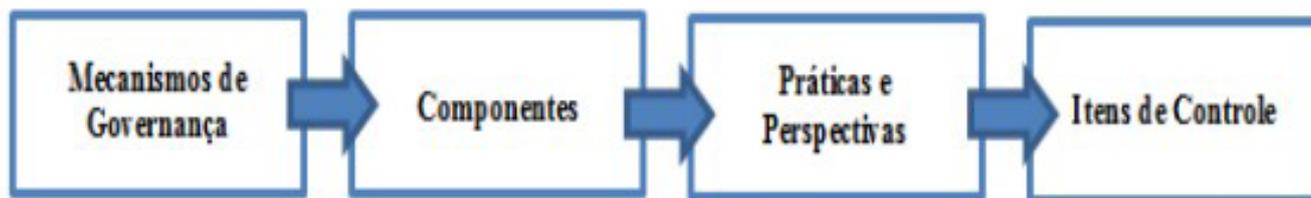
3.1 Plano Diretor de TIC

Para a implantação de um modelo de governança inteligente no Departamento de Turismo de Aracaju deve-se optar por uma abordagem sistêmica e horizontal pautada na transparência dos dados e informações sobre a administração pública, na sustentabilidade, na integração/integração e participação dos diversos órgãos municipais e da sociedade.

Segundo entendimento do SISP (2017) pressupõe que a existência da governança pública inteligente esteja fundamentada nos princípios da legitimidade, equidade, responsabilidade, eficiência, probidade, transparência, *compliance*, *accountability*, ética profissional.

Para que os mecanismos de governança sejam considerados inteligentes e produzam os resultados esperados, eles devem estar alicerçados em quatro níveis de análise, como apresentado na Figura 01.

Figura 1 - Níveis de Análise de Governança.



Fonte: Brasil (2014).

Estes mecanismos referem-se ao conjunto de práticas e processos que contribuirão para a execução das funções de governança (avaliar, direcionar e monitorar).

No documento nominado Manual de Destinos Turísticos Inteligentes elaborado pela INVAT.TUR (2015) estão relacionados cinco princípios básicos da boa governança, os quais podem ser aplicados em todos os níveis de governo, a saber: Abertura dos dados; Responsabilidade; Eficácia; Coerência.

Da mesma forma que o destino precisa ser adaptado às diretrizes relacionadas ao conceito de Destino Turístico Inteligente, também há necessidade de adaptação da infraestrutura tecnológica por meio pelo Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTIC).

O PDTIC deverá definir os indicadores, em conformidade com os objetivos estratégicos do setor de TIC dos destinos turísticos, e conter o planejamento de investimentos necessários, proposta orçamentária, quantitativo e capacitação de pessoas e identificação e tratamento de riscos para proporcionar o alinhamento das soluções de TIC com as metas e necessidades da organização (SISP, 2017).

3.2 Protocolo para Elaboração do PDTIC

A elaboração do PDTIC deverá ser realizada pelo Secretário de Turismo e servidores desse órgão, os quais têm a responsabilidade de executar a gestão do turismo. Este processo está dividido em três fases (Preparação, Diagnóstico e Planejamento), como demonstrado na Figura 02.

Figura 2 - Fases do Processo de Elaboração de PDTIC.



Fonte: SISP (2017).

Cada uma destas fases é representada por processos que indica o objetivo da execução, as atividades realizadas, os responsáveis e as tecnologias utilizadas no processo.

3.2.1 Fase de preparação

Essa fase terá a participação do Secretário de Turismo do Município Aracaju, equipe de Elaboração do PDTIC, do Comitê de TIC para aprovação dos documentos e atividades descritas a seguir.

1. Definir a Abrangência e o Período do PDTIC;

2. Definir a Equipe de Elaboração do PDTIC;
3. Descrever a Metodologia de Elaboração do PDTIC;
4. Identificar e Reunir os Documentos de Referência;
5. Identificar Estratégias da Organização;
6. Identificar Princípios e Diretrizes;
7. Elaborar o Plano de Trabalho do PDTIC (PT-PDTIC);
8. Aprovar o Plano de Trabalho do PDTIC (pre-

liminar);

9. Aprovar o Plano de Trabalho do PDTIC (final).

3.2.2 Fase de diagnóstico

Na Fase de Preparação serão organizadas as principais atividades do projeto de elaboração do PDTIC. Em seguida, na Fase de Diagnóstico será avaliado o cenário atual para identificar os problemas e/ou oportunidades relacionadas às necessidades tecnológicas do Departamento de Turismo.

Entretanto, esta fase exige que seja realizada de forma colaborativa, desde a participação da equipe responsável pela elaboração do Plano, o Comitê de TIC e a equipe do PDTIC, a saber:

1. Avaliar os resultados do Planejamento de TIC anterior;
2. Aprovar o Relatório de Resultados do Planejamento de TIC anterior;
3. Analisar o Referencial Estratégico da área de TIC;
4. Analisar a Organização da TIC;
5. Realizar Análise SWOT da TIC;
6. Identificar Necessidades de Informação e comunicação;
7. Identificar Necessidades de Serviços de TIC;
8. Identificar Necessidades de Infraestrutura de TIC;
9. Identificar Necessidades de Contratação de TIC;
10. Identificar Necessidades de Pessoal de TIC;
11. Consolidar o Inventário de necessidades;
12. Alinhar as Necessidades de TIC às Estratégias da Organização;
13. Aprovar o Inventário de Necessidades.

3.2.3 Fase de planejamento

Na Fase de Diagnóstico foi analisado o cenário atual da TIC no Departamento de Turismo da SEMICT, bem como identificadas suas necessidades. Por conseguinte, na Fase de Planejamento será realizado o atendimento das necessidades através de planos e as ações adequadas para o alcance dos objetivos esperados que contemple os

processos, as metas e as ações que abrangem os aspectos investigados no diagnóstico da organização.

De acordo com o protocolo desta fase, a execução dos processos competirá à equipe de elaboração do PDTIC e aprovação por parte do Comitê de TIC para que seja publicado pelo Secretário de turismo. Neste contexto, os processos que fazem parte desta fase estão elencados da seguinte forma, a saber:

1. Atualizar Critérios de Priorização;
2. Priorizar as Necessidades Inventariadas;
3. Definir Metas e Ações;
4. Planejar a Execução das Ações;
5. Planejar Ações de Pessoal;
6. Planejar Investimentos e Custeio;
7. Consolidar a Proposta Orçamentária da TIC;
8. Aprovar os Planos Específicos;
9. Atualizar Critérios de Aceitação de Riscos;
10. Planejar o Gerenciamento de Riscos;
11. Identificar os Fatores Críticos para a Implantação do PDTIC;
12. Consolidar a Minuta do PDTIC;
13. Aprovar a Minuta do PDTIC;
14. Publicar o PDTIC.

4 Conclusão

O presente estudo buscou fundamentar o modelo de governança inteligente do turismo por meio de uma abordagem teórica sobre o conceito de Destinos Turísticos Inteligentes para modernização e padronização do setor público de turismo de Aracaju, Sergipe.

Para isso, foram demonstradas as diretrizes para construção de um Plano de Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) tendo em vista a melhoria do desempenho da governança e gestão do turismo para que os desígnios sejam alcançados em prol da eficiência da administração pública.

À vista disso, ficou evidenciado que os benefícios oferecidos através do alinhamento entre as tecnologias da Informação e comunicação e o ambiente público procuram, especificamente, solucionar problemas e trazer benefícios aos profissionais do setor de turismo de Aracaju.

Dessa forma, sugere-se o aprofundamento e aperfei-

çoamento do modelo proposto de governança inteligente do turismo para que seja replicado e ganhe escala para benefício do turismo.

Referências

COHEN, B. **Smart cities hub**. 2012. Disponível em: <<http://smartcitieshub.com/2012/11/11/smartcities-ranking-methodology/>>. Acesso em: 04 de janeiro de 2017.

CORRÊA, Izabela M. Planejamento estratégico e gestão pública por resultados no processo de reforma administrativa do Estado de Minas Gerais. **Revista de Administração Pública**. Rio de Janeiro, v. 41, n. 3, p. 487-504. maio/jun. 2007.

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

INVAT.TUR. Instituto Valenciano de Tecnologias Turísticas. **Destinos turísticos inteligentes**: manual operativo para la configuración de destino turísticos inteligentes. Alicante: Universidade de Alicante, 2015.

PEREIRA, Luiz Carlos B.; SPINK, Peter (Orgs.). **Reforma do Estado e administração pública gerencial**. 7. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2006.

PROVINCIALI, Vera L. N. Desenvolvimento institucional: estratégia para elevação da competência do órgão oficial de turismo. **Revista Turismo em Análise**, v. 20, n. 36, 1998.

SEGITTUR. **Destinos Turísticos Inteligentes**. Madrid, 2013. Disponível em:<<https://www.segittur.es/opencms/export/sites/segitur/.content/galerias/descargas/documentos/>> . Acesso em: 06 jan. 2017.

SISP. Sistema de Administração de Recursos de Tecnologia da Informação. **Guia de Elaboração de PDTIC do SISP**. Versão 2.0. Brasília, 2017. Disponível em:<http://www.planejamento.gov.br/publicacoes/tecnologia-da-informacao/pdti_2017-2019.pdf/view> . Acesso em: 07 jun. 2018.

TOPPETA, D. **The smart city vision**: how innovation and ICT can build smart, “livable”, sustainable cities. Milão: The Innovation Knowledge Foundation, 2010.