



CAMINHOS PARA A GOVERNANÇA INTELIGENTE DO TURISMO DE ARACAJU/SE

Fábio Berto Santos – fabio.off@gmail.com

Programa de Pós-graduação Profissional em Turismo – Instituto Federal de Sergipe

Lício Valério Lima Vieira – liciovalerio@gmail.com

Programa de Pós-graduação Profissional em Turismo – Instituto Federal de Sergipe

Resumo—O objetivo deste trabalho foi realizar uma prospecção sobre o modelo e infraestrutura necessária para implantação do modelo de inovação tecnológica alinhado ao conceito de governança inteligente no setor público de turismo de Aracaju/SE. Para essa finalidade, foi realizada pesquisa bibliográfica na qual foram consultados 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. Como resultado buscou contribuir para o aperfeiçoamento da gestão pública do turismo a partir de um processo de inovação para consolidar o conceito de governança inteligente no Departamento de Promoção Turística de Aracaju/SE através da elaboração do Plano de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação e do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação.

Palavras-chave—Destinos Turísticos Inteligentes; Governança Inteligente; Inovação Tecnológica.

Abstract—The objective of this work was to prospect on the model and infrastructure required to implement the technological innovation model aligned with the concept of intelligent governance in the public tourism sector of Aracaju/SE. For this purpose, a bibliographic research was conducted in which books, articles and documents were consulted in national and international secondary sources, based on the concept of Intelligent Tourist Destinations that will subsidize the bases for a tourist destination to be consolidated as intelligent. As a result, it sought to contribute to the improvement of the public management of tourism through a process of innovation to consolidate the concept of intelligent governance in the Department of Tourism Promotion of Aracaju / SE through the elaboration of the Governance Plan for Information and Communication Technology and Master Plan of Information and Communication Technology.

Keywords—Smart Touristic Destinations; Intelligent Governance; Technologic Innovation..

1 INTRODUÇÃO

A governança pública do turismo utiliza métodos característicos das empresas a fim de se obter melhores resultados (PEREIRA; SPINK, 2006). Assim, segundo (CORRÊA, 2007) 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 (PROVINCIALI, 1998).

Nessa perspectiva, a governança inteligente do turismo 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 (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).

Nesse contexto, tornou-se imprescindível a elaboração de um modelo de Governança de TIC (GovTIC) para que as operações e estratégias organizacionais para o setor de turismo sejam capazes de reduzir os riscos operacionais e garantir a continuidade dos serviços públicos oferecidos à sociedade (SISP, 2017).

Contudo, há necessidade de adaptação da infraestrutura tecnológica do setor de turismo para que a implementação desse modelo inteligente de governança seja realizado 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

Para o desenvolvimento desta pesquisa científica de natureza aplicada optou-se pelo método dedutivo para analisar e descrever o gerenciamento do turismo realizado pelo Departamento de Promoção

Turística (DPTur) da Secretaria Municipal da Indústria, Comércio e Turismo (SEMICT) na perspectiva da governança inteligente do turismo de Aracaju/SE.

Este estudo de caráter analítico-descritivo visa apresentar considerações, aspectos e elementos para a

construção de um Plano de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação (GovTIC) e do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) para modernização do setor de turismo na perspectiva de implementação da governança inteligente como forma de promover a melhoria da administração pública dos destinos turísticos.

Para essa finalidade, foi realizada pesquisa bibliográfica na qual foram consultados 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.

Para isso, foi elaborado modelo referencial de GovTIC do SISP (2017), constituído por um conjunto de práticas relacionadas à GovTIC para que órgãos e entidades do Sistema desenvolvam e aperfeiçoem a governança de TIC em suas instituições. As práticas visam impulsionar o papel da alta administração na governança sobre a otimização dos recursos de TIC em suas organizações.

Em seguida, foi descrito um protocolo para adaptação do setor de turismo ao conceito de governança inteligente, tendo como ponto de partida, a mudança de paradigma no modelo de administração dos órgãos de turismo por meio da elaboração do PDTIC como uma forma de modernizar os processos de governança através da implantação de modernas Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) para auxiliar o gestor no gerenciamento do setor e na tomada de decisões assertivas (SISP, 2017). Entretanto, foi utilizada uma versão híbrida composta pela versão 1.0 do Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) e da versão 2.0 do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC), pois como o DPTur não possui nenhum Plano nesse contexto, a versão 1.0 apresenta um protocolo mais detalhado e de fácil compreensão para o processo de elaboração do PDTIC.

Para nortear a construção do Plano de GovTIC como o PDTIC, foi utilizado respectivamente o Guia de Elaboração de Governança de TIC e do Guia de elaboração do PDTIC desenvolvido pelo Sistema de Administração de Recursos de Tecnologia da Informação (SISP, 2017) como forma de orientar, através desses protocolos, a construção de um modelo de governança inteligente para o turismo da capital sergipana.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Esta sessão do estudo objetiva contribuir para o aperfeiçoamento da gestão pública do turismo a partir de um processo de inovação tecnológica para consolidar o conceito de governança inteligente no Departamento de Promoção Turística de Aracaju/SE através da elaboração do Plano de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação e do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação.

3.1 PLANO DE GOVERNANÇA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

O modelo governança da GovTIC (SISP, 2017) está fundamentado em princípios, diretrizes e práticas que estão alinhados ao conceito de governança inteligente proposto ao Departamento de Turismo

(DPTur) da Secretaria Municipal da Indústria, Comércio e Turismo (SEMICT). Esses princípios têm como objetivo contribuir para a boa governança (ISACA, 2012).

Nesse sentido, o Quadro 01 demonstra os princípios básicos para que a Governança em TIC seja consolidado no DPTur.

QUADRO 01
PARA A GOVERNANÇA DE TIC DO DPTUR.

Princípios	Descrição
I	Foco nas Partes Interessadas: estruturas de governança e gestão; as estratégias, os planos, projetos e serviços; as necessidades das partes envolvidas; e aos objetivos do departamento.
II	TIC como Ativo Estratégico: a governança de TIC deve ser implantada de forma estratégica para contribuir, de maneira eficaz para a sustentabilidade dos serviços públicos.
III	Gestão por resultados: as ações relacionadas à governança de TIC deverão ser implantadas considerando mecanismos para a medição e o monitoramento das metas de TIC.
IV	Transparência: o desempenho, os custos, riscos e resultados das ações empreendidas pela área de TIC deverão ser medidos pela função de gestão de TIC.
V	Prestação de Contas e Responsabilização: os papéis e responsabilidades acerca das tomadas de decisão que envolvem os diversos aspectos de TIC deverão ser definidos, compreendidos e aceitos de maneira clara e sem ambiguidade.
VI	Conformidade: as ações relacionadas à governança de TIC deverão contribuir para que as ações de TIC cumpram obrigações regulamentares, legislativas, legais e contratuais aplicáveis.

Fonte: SISP (2017).

Esses princípios são fundamentais para nortear o gestor do turismo de Aracaju/SE durante o processo de tomada de decisões para o setor.

Com relação as diretrizes, O Quadro 02 apresenta os principais critérios para a construção do Plano de Governança de TIC para o DPTur.

QUADRO 02
DIRETRIZES PARA A GOVERNANÇA DE TIC DO DPTUR.

Diretrizes	Descrição
I	Desenvolver e implantar a governança de TIC, levando em consideração as especificidades e o nível de maturidade atual da sua organização e observando as orientações e práticas definidas neste documento.
II	Fomentar a integração visando o compartilhamento e a otimização dos recursos de TIC entre órgãos e entidades.
III	Definir, formalmente, no âmbito da organização: a) Os princípios e as diretrizes para a governança de TIC; b) Os papéis e responsabilidades dos envolvidos nas tomadas de decisões sobre TIC; c) As estruturas envolvidas na governança de TIC; d) Os mecanismos de transparência e prestação de contas dos investimentos de recursos públicos aplicados em iniciativas de TIC; e) As interfaces entre as funções de governança e gestão de TIC.

Fonte: SISP (2017).

As diretrizes apresentadas no Quadro 02 atendem aos princípios descritos no Quadro 01, as quais podem ser especificadas por meio da política de governança elaborada pela SEMICT para ser aplicada pela gestão da atividade turística no DPTur.

3.2 PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

O Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) deverá ser elaborado na perspectiva de sistematizar as necessidades de informação e serviços de TIC do DPTur, as metas a serem alcançadas, as ações a serem desenvolvidas, aos indicadores de monitoramento e prazos para implementação das intervenções.

Para isso, deverão ser definidos os responsáveis pelas fases (Preparação; Diagnóstico; Planejamento) que compõem os processos de elaboração do PDTIC. Dessa forma, serão apresentados os protocolos referentes à execução, responsáveis e instrumentos utilizados no processo e representações gráficas, com cores distintas para facilitar a compreensão do Plano supracitado (Figura 01).

Figura 01 – Representação Gráfica das Fases de Elaboração do PDTIC.



Fonte: Adaptado de SISP (2012).

Nas fases apresentadas na Figura 01 deverão ser aplicados instrumentos de coleta de dados junto aos representantes da SEMICT que irão participar do processo de elaboração do PDTIC (Secretário; Comitê de TIC; Equipe de Elaboração do PDTIC), conforme descritos no Quadro 03.

QUADRO 03
APRESENTAÇÃO DAS FASES DE ELABORAÇÃO DO PDTIC.

Fases	Descrição
Preparação	A Fase de Preparação representa o início do projeto de elaboração do PDTIC. O projeto inicia-se com o Comitê de TI definindo a abrangência e o período do PDTIC e indicando a equipe de elaboração do PDTIC.
Diagnóstico	Essa fase caracteriza-se por buscar compreender a situação atual da TIC no DPTur para, em consonância com esse quadro, identificar as necessidades (problemas ou oportunidades) que se espera resolver.
Planejamento	Essa fase caracteriza-se por planejar o atendimento das necessidades, ao estabelecer os planos e as ações adequados para o alcance dos objetivos esperados. Para isso, contempla processos relacionados à priorização das necessidades e planejamento de metas e ações, abrangendo aspectos de pessoal, orçamentários e riscos.

Fonte: SISP (2012).

A sequência lógica representada graficamente na Figura 01 e descrita no Quadro 03 irão auxiliar o gestor da Secretaria Municipal da Indústria, Comércio e Turismo (SEMICT), juntamente com os responsáveis pelo Departamento de Promoções Turísticas (DPTur), objeto desta pesquisa, na elaboração do Plano Diretor de TIC (PDTI), para que seja norteado o processo de adequação desse departamento ao modelo de governança inteligente, para que assim os gestores sejam orientados por instrumentos tecnológicos que irão aperfeiçoar o processo de gestão pública do turismo de Aracaju/SE.

4. CONCLUSÃO

O presente estudo buscou propor um modelo de governança inteligente do turismo por meio de uma abordagem teórica sobre o conceito de governança inteligente a ser aplicado em prol da modernização e padronização do setor público de turismo de Aracaju/SE.

À vista disso, esta pesquisa se limitou ao processo de adaptação do Departamento de Promoções Turísticas (DPTur) através da demonstração de um modelo de protocolo para construção de um Plano de Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) fundamentado no Guia de elaboração do PDTIC elaborado pelo Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP), tendo em vista a melhoria do desempenho do setor de governança do turismo para que os desígnios sejam alcançados em prol da eficiência da administração pública.

Dessa maneira, o Departamento de Promoções Turísticas irá possuir instrumentos para o planejamento do setor de turismo de Aracaju. Para isso, o órgão deverá elaborar, se caso não possuir, o planejamento integrado entre o Departamento de Promoções Turísticas (DPTur) e os demais departamentos que integram a Secretaria Municipal da Indústria, Comércio e Turismo (SEMICT).

À vista disso, ficou evidenciado que os benefícios oferecidos por meio do alinhamento entre a Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) e a governança do turismo, deverão, especificamente, solucionar problemas de gestão e trazer benefícios aos profissionais desse departamento.

A partir desse contexto, sugere-se para futuras pesquisas a busca do desenvolvimento de um sistema integrado de gestão para contribuir com a elaboração de políticas públicas e gestão do turismo de Aracaju/SE.

REFERÊNCIAS

- COHEN, B. **Smart cities hub**. 2012. Disponível em: <<http://smartcitieshub.com/2012/11/11/smart-cities-ranking-methodology/>>. Acesso em: 04 de janeiro de 2017.
- CORRÊA, Izabela Moreira. 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.
- PEREIRA, Luiz Carlos Bresser; SPINK, Peter (Org.). **Reforma do Estado e administração pública gerencial**. 7. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2006.
- PROVINCIALI, Vera Lúcia Novaes. 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: <<http://www.segittur.es/opencms/export/sites/segitur/.content/galerias/descargas/documentos/ Presentacin-Destinos-Tursticos-Inteligentes.pdf>>. Acesso em: 06 jan. 2017.
- SISP. Sistema de Administração de Recursos de Tecnologia da Informação. **Guia de Elaboração de PDTI do SISP. Versão 1.0**. Brasília, 2012. Disponível em: <http://www.sisp.gov.br/guiapdti/wiki/download/file/Guia_de_Elabora%C3%A7%C3%A3o_de_PDTI_v1.0_-_versao_digital_com_capa.pdf>. Acesso em: 07 jun. 2017.
- _____. 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.
- _____. Sistema de Administração de Recursos de Tecnologia da Informação. **Guia de Governança de TIC do SISP. Versão 2.0**. Disponível em: <http://www.planejamento.gov.br/publicacoes/tecnologia-da-informacao/GovTIC_v11versao1enviadapelaASCOM.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.