
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO (TCC), SÃO SEBASTIÃO – SP, 2024

**CENTRO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA PAULA SOUZA
ETEC SÃO SEBASTIÃO
CURSO TÉCNICO EM ADMINISTRAÇÃO**

**JHENNIFER RODRIGUES MUNIZ
GRASIELE DOS SANTOS CÂNDIDO**

**COMO A UTILIZAÇÃO DE TOTENS DIGITAIS
PODE IMPULSIONAR O TURISMO**

ORIENTADOR: PATRICIA CARBONARI PANTOJO

SÃO SEBASTIÃO/SP

2024

Sumário

1 INTRODUÇÃO	3
2 TURISMO	5
2.1 BREVE HISTÓRIA DO TURISMO	5
2.2 AUXÍLIO DO TURISMO NO CRESCIMENTO ECONÔMICO	5
2.3 BENEFÍCIOS DO TURISMO	7
3 AS DIFICULDADES QUE OS TURISTAS E ESTRANGUEIROS ENFRENTAM EM SUAS VIAGENS	8
3.1 PERIGOS	8
4 TOTEM TUOR	9
4.1 INFORMAÇÕES PERTINENTES	9
4.2 SITE PERSONALIZADO	11
4.3 APLICAÇÃO	11
5 RECORTE DE ESTUDO	11
6 INVESTIMENTO	12
7 PERTINÊNCIA DO PROJETO	13
7.1 PONTOS FORTES	13
8 CONCLUSÃO	14
REFERÊNCIAS	15

1 INTRODUÇÃO

Nos últimos anos, o turismo tem se consolidado como uma das principais fontes de renda para países ao redor do mundo, contribuindo significativamente para a geração de empregos, expansão da infraestrutura, impulsionando economias locais e promovendo trocas culturais. No entanto, apesar da crescente popularidade de muitas cidades turísticas, os visitantes frequentemente enfrentam desafios relacionados à falta de informações precisas e ao desconhecimento dos locais, o que pode comprometer a qualidade de sua experiência.

Com o volume crescente de informações disponíveis a cada momento, o turismo global tem experimentado um crescimento expressivo. Esse aumento traz consigo a necessidade de oferecer experiências mais completas e agradáveis aos turistas, com o intuito de atraí-los e consolidar sua permanência como prioridade nos destinos turísticos. No entanto, apesar da crescente atenção ao turismo, muitas cidades ainda enfrentam desafios que comprometem a experiência dos visitantes. Embora haja uma abundância de informações sobre destinos turísticos, muitos detalhes essenciais são de conhecimento exclusivo de quem reside ou tem grande familiaridade com a cidade. Isso pode gerar problemas para os turistas, que acabam tendo dificuldades em acessar informações práticas e relevantes.

Podemos citar a cidade do Rio de Janeiro, como exemplo, que diversas vezes sai no jornal de forma positiva:

O Estado do Rio de Janeiro recebeu 1.192.814 turistas internacionais em 2023 e recuperou o patamar de 2019 (pré-pandemia), quando estiveram aqui 1.252.267 visitantes estrangeiros. (Neto, 2024).

No entanto, a cidade também enfrenta desafios significativos, como a notícia de Pinhoni e Martins (2024):

O aumento de 7,4% de assassinatos no Rio de Janeiro vai na contramão do que aconteceu no Brasil em 2023, que teve recuo de 4% nas mortes na comparação com 2022, de 41,1 mil para 39,5 mil.

Indicando que, apesar da popularidade de um destino, ele pode apresentar muitos problemas, como o perigo em não conhecer a região e falta de informações claras que podem prejudicar a experiência do visitante. Não apenas o Rio de Janeiro apresenta essas dificuldades, mas sim, muitas outras cidades turísticas.

Diante dessa realidade, torna-se evidente a necessidade de medidas que melhorem a experiência dos turistas, reduzindo os problemas que surgem pela falta de

informações e pela insegurança. O Totem Tour surge como uma solução eficaz para essas questões.

Totens digitais, posicionados em pontos estratégicos das cidades turísticas, onde há grande concentração de pessoas, oferecem informações essenciais de forma gratuita. Através desses totens, os turistas poderão acessar dados sobre os melhores lugares para comer, se hospedar, atrações turísticas, eventos e outras informações relevantes.

O Totem Tour tem como objetivo proporcionar uma experiência mais rica e segura para os turistas, oferecendo informações completas, atualizadas e no idioma de sua preferência. Isso contribui para que os visitantes possam aproveitar ao máximo sua estadia, evitando contratempos e problemas comuns, como falta de informações sobre a cidade e insegurança.

A escolha deste tema baseia-se tanto em experiências pessoais, como turista, quanto na observação de profissionais que lidam diretamente com o atendimento ao público turístico. Analisando esses dois pontos de vista, fica claro que a implementação de uma nova forma de disseminação de informações é necessária e viável.

A metodologia de pesquisa adotada inclui, além das experiências pessoais, uma análise de artigos, sites especializados e debates sobre o tema, no método qualitativo. A fim de fundamentar a proposta e oferecer soluções práticas também foi realizada uma pesquisa de campo com o método quantitativo eficaz para saber os desafios enfrentados pelos turistas e a viabilidade do projeto.

2 TURISMO

O turismo desempenha um papel crucial no desenvolvimento das regiões que o promovem e exploram, trazendo grandes benefícios como a valorização cultural, o crescimento econômico e a melhoria da infraestrutura para as cidades.

Para entender melhor, podemos relacionar Von Shullard, Picard (Vicente, 1995)

[...] a função do turismo é a importação de divisas pelos países. Seu impacto reside no fato de que as despesas de turismo podem fazer para os diferentes setores da economia e, em particular, para os proprietários e gerentes de hotéis.

Assim então impactando toda uma cidade, através de um lazer.

2.1 BREVE HISTÓRIA DO TURISMO

As viagens eram algo recorrente para nossos antigos antepassados, motivadas pela necessidade de descobertas ou por questões de sobrevivência. No entanto, elas ainda não eram vistas como a atividade de lazer que conhecemos hoje. Em 776 a.C, acordou-se o primeiro exemplo de deslocamento com a intenção de prazer, e não apenas por necessidade. Nesse ano, especificamente, ocorreu o primeiro evento dos Jogos Olímpicos, na Grécia, onde muitas pessoas viajaram de longe para assistir e prestigiar.

O turismo moderno, como o que conhecemos atualmente, passou por profundas transformações impulsionadas pela revolução Industrial (1760 a 1950) e pelo avanço do capitalismo. Nesse contexto, o turismo passou a ser visto como uma grande oportunidade de geração de renda, tanto para entidades governamentais quanto para os negócios privados. O aumento das viagens impulsionou o desenvolvimento de novas infraestruturas, como transportes mais rápidos, hotéis e agências de viagem, globalização e entre outros aspectos positivos.

2.2 AUXÍLIO DO TURISMO NO CRESCIMENTO ECONÔMICO

Do ponto de vista econômico, o turismo é um setor de grande relevância em qualquer nação, abrangendo tanto a esfera pública quanto a privada. Esse destaque se dá por meio de um denominado, produto turístico, cuja definição é esclarecida pela OMT (Organização Mundial do Turismo):

Uma combinação de elementos tangíveis e intangíveis, como recursos naturais, culturais e construídos, atrações, instalações, serviços e atividades à volta de um interesse específico que representa o núcleo do marketing-mix do destino e cria uma experiência global para o visitante, incluindo aspectos emocionais para os clientes potenciais.

Em outros termos, uma consideração de aspectos concretos e abstratos, como patrimônios naturais, culturais e estruturais, atrações, serviços, instalações e atividades voltadas a um interesse particular, que compõem o cerne da estratégia de marketing do destino, proporcionando uma experiência completa e emocionalmente marcante para os visitantes em potencial. Destacando de que forma o turismo cria oportunidades de crescimento e diversificação das atividades econômica, uma vez que o produto turístico vai além do simples ato de compra de passagem ou hospedagem em um hotel, mas sim ligado em diversos fatores ao nosso redor. Ficando claro a designação de produto turístico, podemos ressaltar um dos maiores impactos econômicos que o turismo exerce, a geração de empregos. Com esse grande fluxo de pessoas viajando a todo momento, a necessidade de mais funcionários cresce cada vez mais, combatendo um sério problema que assola o mundo, e principalmente o nosso país o desemprego.

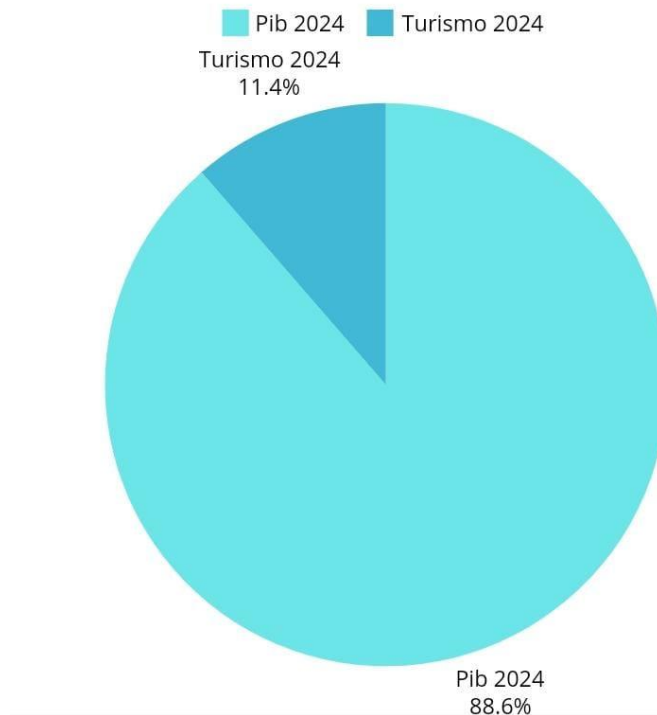
Atividade turística segue contribuindo com a geração de empregos no mercado de trabalho formal brasileiro. Em setembro, foram criadas 21.398 mil oportunidades em atividades econômicas ligadas ao turismo, alcançando a segunda melhor marca do ano. Os dados foram divulgados nesta quinta-feira (31.10) pelo Ministério do Turismo, com base nas do Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (Novo Caged) do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE).” (Marques, 2024)

Essa informação sendo dita como a segunda melhor marca do ano, é algo realmente surpreendedor, tendo em vista que o maior fluxo turístico se dá nos meses de verão, por conta de clima e férias. Porém a notícia refere-se ao mês de setembro, onde não se encaixa o clima propício nem o período dito como férias. Reforçando a tese do impulso no crescimento econômico.

Não somente no âmbito privado acontece esse crescimento, mas também na esfera pública.

Com um cenário econômico positivo no país, o faturamento do turismo brasileiro registrou crescimento no primeiro semestre do ano, alcançando o melhor número desde 2019. O setor foi responsável por injetar na economia R\$ 95,3 bilhões, 1,9% a mais que o registrado no mesmo período do ano passado. Os dados foram divulgados nesta terça-feira (03.09) pela Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (Fecomércio SP). (Marques, 2024).

Comparação com o primeiro semestre de 2024



Fonte: própria autora.

Com o auxílio do gráfico, onde faz uma comparação com o PIB total do primeiro semestre de 2024, com a porcentagem do turismo até o mês de setembro, conseguimos ter a compreensão da forma vantajosa que o turismo age para a renda do país.

2.3 BENEFÍCIOS DO TURISMO

Não só de economia se sustenta os benefícios do setor turístico, mas também promove o desenvolvimento cultural, social e ambiental de uma região. Através da valorização do patrimônio cultural e natural.

O ato de viajar pode ser entendido de diversas maneiras, mas, em particular, estamos abordando a motivação do lazer, que exige um destino específico, como uma praia, um hotel 5 estrelas, uma região bem desenvolvida ou até mesmo uma experiência de aventura. Assim o marco principal para atividade turística, se torna o maior interesse de desenvolvimento. Gerando uma série de melhoras sociais e de infraestrutura para aquela região, beneficiando os moradores de forma a viver em um ambiente mais agradável.

Em resumo, o turismo pode ter um impacto positivo na preservação ambiental

e na conscientização sobre a importância de proteger os recursos naturais da região.

Quando bem gerido, o turismo pode criar incentivos para a conservação de áreas protegidas, como parques nacionais e reservas naturais, garantindo que as futuras gerações possam desfrutar dos mesmos recursos e experiências. Assim, o turismo não só impulsiona a economia local, mas também promove a integração social, cultural e ambiental, contribuindo para o desenvolvimento equilibrado.

3 AS DIFICULDADES QUE OS TURISTAS E ESTRANGUEIROS ENFRENTAM EM SUAS VIAGENS

Conhecer um local novo é uma experiência engrandecedora, porém sem uma preparação e informações precisas sobre o destino pode se tornar um grande desafio, com finais não agradáveis e perigosos.

3.1 PERIGOS

A falta de informação em um território desconhecido é um dos maiores perigos que um turista pode enfrentar. Quando não há acesso a dados detalhados e acessíveis sobre o local visitado, como, informações sobre áreas de risco, transporte, horário de funcionamento, o turista fica suscetível a situações perigosas, como furtos, acidentes ou até crimes violentos.

Turistas estrangeiros, especialmente aqueles que visitam o Brasil pela primeira vez, podem não estar cientes dos riscos associados a determinadas áreas ou atividades. Em cidades grandes como Rio de Janeiro e São Paulo, onde a violência urbana é uma realidade em algumas regiões, a falta de informações adequadas sobre quais locais são mais seguros ou quais devem ser evitados pode aumentar a vulnerabilidade dos turistas.

No Rio de Janeiro, a violência urbana e os frequentes assaltos a turistas são componentes vitais. Assim como em São Paulo, tendo a insegurança presente tanto em áreas centrais quanto em regiões periféricas. (Kirlie, 2024).

Os turistas estrangeiros enfrentam problemas maiores ao visitar um país com língua, cultura e sistemas diferentes dos seus. A diferença de línguas dificulta a compreensão e pode causar mal entendimento, esses aspectos podem dificultar a experiência e, em alguns casos, colocar a segurança e o bem-estar do visitante em

risco, fazendo com que a experiência do turista seja ruim

Homem suspeito de matar uma turista chilena foi preso em Caraguatatuba, no Litoral Norte de São Paulo, durante uma operação da Polícia Civil na manhã desta quinta-feira (31). A mulher – uma turista chilena de 41 anos, identificada como Paula Rasmy Sabater Najle – estava morando em Paraty (RJ) desde maio deste ano, quando desapareceu no dia 14 de junho." (g1, 2024).

Isso mostra a importância do planejamento e da busca por informações detalhadas sobre o destino da viagem, para prevenir possíveis riscos à segurança.

4 TOTEM TUOR

O totem tour é a ideia central desse projeto, desenvolvido para auxiliar os turistas com ajuda da tecnologia. A proposta visa integrar a inovação digital ao turismo, utilizando dispositivos modernos e interativos, junto a um sistema, para atender às necessidades dos visitantes em destinos turísticos.

O projeto surge como uma solução inovadora para um problema comum enfrentado pelos turistas: a falta de informações acessíveis e detalhadas sobre os destinos visitados. Através da tecnologia, ele facilita a navegação e a exploração das cidades turísticas, garantindo que os turistas tenham uma experiência mais segura, confortável e enriquecedora.

Este capítulo detalha as funcionalidades que o totem tem para atingir o objetivo do projeto.

4.1 INFORMAÇÕES PERTINENTES

Os totens terão diversas abas de acesso, como: **Pontos turísticos, eventos, hospedagem, transportes, restaurantes, atendimento** e todos os serviços voltados aos turistas. Além disso, o sistema fornecerá alertas sobre áreas perigosas, locais mais seguros e outras informações importantes, tudo disponível no idioma nativo do usuário, podendo ser acessado tanto por meio de texto quanto por voz

Pontos turísticos: Aba onde será visualizado os pontos turísticos, como praias, museus, locais mais visitados e menos visitados, entre outros.

Eventos: Em cidades turísticas sempre ocorre algum tipo de evento, ou show. Para não perder nada, nesta aba terá os dias de todos os próximos eventos, e o mais próximo ao usuário.

Hospedagem: Hotéis, pousadas, hostels e chalés mais próximos, de acordo com a localização do totem, gosto pessoal e custo.

Transportes: Aba onde será mostrado as linhas de ônibus da cidade e números de táxis.

Restaurantes: Opções de restaurantes para comer de acordo com a preferência do usuário. (exemplo: comida japonesa)

Atendimento: Um chat online, onde os usuários poderão tirar dúvidas e fazer reclamações com a nossa inteligência artificial "Toum". Sobre história da cidade, praia mais movimentada, clima da semana e entre outros.

PROTÓTIPO



Fonte: própria autora

Os totens serão de uso gratuito para o público, e o projeto prevê duas formas de geração de receita: aluguel e divulgação de propagandas. O aluguel poderá ser realizado por meio de processos licitatórios direcionados às administrações públicas ou empresas locais, enquanto a divulgação de propagandas será destinada a

comércios locais e parceiros comerciais.

4.2 SITE PERSONALIZADO

Haverá 2 tipos de sites para o Totem Tour, um destinado à venda e informações de contato e outro, instalado nos totens digitais, onde turistas e moradores poderão obter informações sobre a cidade visitada.

O site acessado pelo totem será desenvolvido em um modelo único, que pode ser personalizado conforme as características de cada cidade, proporcionando uma maior flexibilidade, reduzindo seu custo e melhorando a experiência de navegação do usuário, tornando o acesso à informação mais rápido e eficiente.

4.3 APLICAÇÃO

A aplicação do Totem Tour envolve não apenas a instalação física dos totens em locais estratégicos, mas também a integração com as necessidades e comportamentos dos turistas.

Uma pesquisa sobre os pontos de maior fluxo de turistas é fundamental para garantir que os totens sejam posicionados nos locais mais acessados e procurados, como rodoviárias, pontos turísticos, praias, shoppings e centros de informações turísticas. Essa análise precisa ser bem fundamentada, levando em conta variáveis como o número de visitantes, e diversidade de interesses (natureza, cultura, lazer, gastronomia) e a segurança dos locais.

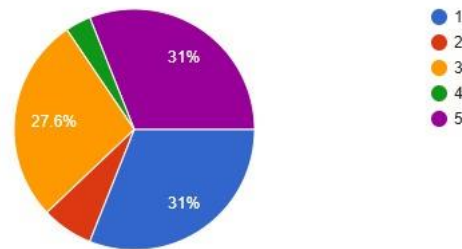
Por ser um objeto de valor, os totens serão instalados junto a sistemas de segurança com alarmes, e câmeras, para prevenir possíveis furtos.

5 RECORTE DE ESTUDO

A frequência de busca por informações nas ruas pode ser um indicador crucial da necessidade de infraestrutura turística em uma cidade ou região. À medida que o turismo se torna uma das principais fontes de receita e desenvolvimento para muitas

idades, a qualidade e a acessibilidade das informações fornecidas aos turistas são fundamentais para garantir uma experiência satisfatória e segura. Quando turistas ou até mesmo moradores buscam informações frequentemente nas ruas, isso reflete a falta de uma infraestrutura adequada para suprir as suas necessidades informativas e pode desenvolver papel significativo na segurança dos viajantes.

Com que frequência você busca informações na rua quando viaja?
29 respostas



Fonte: própria autora

O gráfico demonstra que 62% dos respondentes buscaram informações nas ruas frequentemente ao viajar (valores 4 e 5), indicando que a busca por informações é uma prática comum. Esse comportamento pode revelar carências em infraestrutura turística, como mapas, sinalização ou suporte tecnológico, destacando a importância de explorar este tema.

6 INVESTIMENTO

Para todo e qualquer projeto, há necessidade de investimento. Com receio de qualquer perda de dinheiro, esse custo foi bem pensado e analisado para ser o melhor possível, como a escolha de compra de um totem digital, e não a produção completa do produto. Dando vida com nosso próprio site, que também terá seus custos, além do método de segurança para os aparelhos. A organização da aplicação do totem será contabilizada por cidade, e seu investimento também, sendo de 145 mil. Porém, de primeira ação, será adicionado o valor da fabricação do sistema que irá compor o nosso totem. E o valor primário do investimento ficará 160 mil.

Custos:

120 mil - totens dos fornecedores: 12mil cada x 10 produtos;

5 mil - Desenvolvimento do sistema;

12 mil - responsáveis da implementação e divulgação dos totens;

10 mil - câmeras e sistema de segurança;

5 mil - Instalação dos totens e câmeras;

5 mil - Pesquisa de campo remunerada;

2 mil - manutenção e limpeza dos totens.

Como nosso projeto pretende expandir para diferentes cidades o preço pode variar, dependendo do estado, país e recursos.

Nosso objetivo é aplicar primeiramente nas cidades de Ilhabela e São Sebastião, então os custos foram baseados nestas cidades.

7 PERTINÊNCIA DO PROJETO

Esse projeto é um bom investimento pois aborda a necessidade clara que os turistas enfrentam: a falta de informações detalhadas e acessíveis sobre o local que estão visitando. A implementação de totens digitais, como o "Totem Tour", em cidades turísticas pode fornecer uma solução prática e inovadora, que ajuda tanto os turistas quanto as cidades a melhorarem a experiência de visitação.

O setor foi responsável por injetar na economia R\$ 95,3 bilhões, 1,9% a mais que o registrado no mesmo período do ano passado (Gov.br, 2024).

Mostrando a importância do setor turístico no país, uma área ampla para ser trabalhada, um totem de turismo representa um bom investimento para municípios, especialmente considerando o crescimento do setor no Brasil.

7.1 PONTOS FORTES

O Totem Tour é conveniente aos turistas por trazer informações importantes e pertinentes, como transporte, eventos locais e hospedagem local. Podendo aumentar a segurança e a experiência do viajante, evitando que turistas se percam ou acabem em situações indesejadas.

Ao apresentar as informações no idioma do usuário, tanto por texto quanto por áudio, o Totem Tour facilita a comunicação e melhora a compreensão por parte dos visitantes.

O projeto possui duas fontes de receita claras, o aluguel para cidade ou empresas locais, e a possibilidade de geração de renda por meio da divulgação propagandas. Restaurantes e comércios locais também se beneficiariam ao ser exibidos nos totens, o que pode impulsionar o turismo local e gerar mais renda para a economia da cidade.

8 CONCLUSÃO

Em conclusão, embora o turismo tenha se consolidado como uma fonte crucial de renda e desenvolvimento para muitos países, o aumento da demanda e da complexidade das informações disponíveis impõe desafios significativos para os visitantes, como a falta de informações precisas e o desconhecimento de aspectos importantes sobre os destinos. O exemplo do Rio de Janeiro, que, apesar de sua popularidade, enfrenta problemas como insegurança e falta de informações claras, ilustra bem as dificuldades que os turistas podem enfrentar.

Diante disso, a implementação de soluções tecnológicas, como o Totem Tour, emerge como uma alternativa eficaz para melhorar a experiência dos turistas, oferecendo informações atualizadas e relevantes de forma acessível e gratuita. Com o uso de totens digitais estrategicamente localizados, os turistas poderão ter acesso a dados importantes sobre a cidade, como atrações, serviços e recomendações de segurança, o que contribui para uma estadia mais segura e agradável.

Além disso, o conceito do Totem Tour reflete a crescente demanda por serviços turísticos mais personalizados e tecnológicos, alinhados às expectativas de turistas cada vez mais independentes e exigentes. A pesquisa realizada, combinando experiências pessoais e dados quantitativos, demonstra que a implementação de uma solução como esta é não apenas viável, mas essencial para atender às necessidades dos turistas e contribuir para o desenvolvimento sustentável e seguro dos destinos turísticos.

REFERÊNCIAS

Marinatto, L. Rio registrou 35 mil roubos ou furtos a turistas em uma década. extra.globo. 14 mai. 2017.

Disponível em: <https://extra.globo.com/casos-de-policia/rio-registrou-35-mil-roubos-ou-furtos-turistas-em-uma-decada-21335574.html>. Acesso em: 18 out. 2024, 13:00.

g1. Homem suspeito de matar chilena é preso em Caraguatatuba, SP. g1.globo. 31 out. 2024.

Disponível em: <https://g1.globo.com/sp/vale-do-paraiba-regiao/noticia/2024/10/31/homem-suspeito-de-matar-chilena-e-presos-em-caraguatatuba-sp.ghtml>. Acesso em: 02 nov. 2024, às 16:00.

Pinhoni, M.; Martins, M. A. Monitor da Violência: RJ volta a registrar mais assassinatos que SP. g1.globo. 12 mar. 2024

Disponível em: <https://g1.globo.com/rj/rio-de-janeiro/noticia/2024/03/12/monitor-da-violencia-rj-volta-a-registrar-mais-assassinatos-que-sp-veja-os-rankings-dos-estados.ghtml>. Acesso em: 02 nov. 2024, 14:30.

Neto, L M. Estado do Rio recebeu quase 1,2 milhão de turistas internacionais em 2023, patamar semelhante ao pré-pandemia. oglobo.globo. 02 fev. 2024

Disponível em: <https://oglobo.globo.com/blogs/ancelmo-gois/post/2024/02/estado-do-rio-recebeu-quase-12-milhao-de-turistas-internacionais-em-2023-patamar-semelhante-ao-pre-pandemia.ghtml>. Acesso em: 02 nov. 2024, 12:30.

Marques, F. Turismo brasileiro fatura R\$ 95,3 bi no primeiro semestre de 2024 e registra melhor patamar desde a pandemia. gov.br. 03 set. 2024

Disponível em: <https://www.gov.br/turismo/pt-br/assuntos/noticias/turismo-brasileiro-fatura-r-95-3-bi-no-primeiro-semester-de-2024-e-registra-melhor-patamar-desde-a-pandemia>. Acesso em: 18 out 2024, 17:30.

ANDRADE, J.V. Turismo: fundamentos e dimensões. São Paulo: Ática, 1995

Marques, F. Turismo é responsável pela criação de mais de 21 mil vagas de empregos formais em setembro. gov.br. 31 out2024

Disponível em: <https://www.gov.br/turismo/pt-br/assuntos/noticias/turismo-e-responsavel-pela-criacao-de-mais-de-21-mil-vagas-de-empregos-formais-em-setembro>. Acesso em: 18 nov. 2024, às 14:00.