

INDICADORES DE TRABALHO UTILIZADOS PELA REDE DE OBSERVATÓRIOS DE TURISMO SUSTENTÁVEL DA OMT

WORK INDICATORS USED BY THE UNWTO SUSTAINABLE TOURISM NETWORK OF OBSERVATORIES

Rosa Maria Gonçalves de Melo

Universidade Federal de Pernambuco

Mariana Cavalcanti Falcão - Orientadora

Universidade Federal de Pernambuco

Resumo: Tendo em vista que as questões relacionadas à noção de trabalho decente no turismo têm recebido pouca atenção, aponta-se que um mapeamento das práticas realizadas por observatórios de turismo internacionais pode fornecer informações e recursos importantes para o monitoramento e construção de dados sobre o trabalho no turismo. Dessa forma, acredita-se que o papel do turismo pode ser potencializado como gerador de trabalho decente. Portanto, esta pesquisa tem como objetivo central, identificar quais indicadores de trabalho utilizados pelos 33 observatórios de turismo vinculados à Rede Internacional de Observatórios de Turismo Sustentável da Organização Mundial do Turismo. Esta pesquisa é de natureza qualitativa e quanto aos seus objetivos se caracteriza como um estudo descritivo. Diante disso, verifica-se que poucos observatórios vinculados a INSTO possuem indicadores sobre trabalho, alguns se aprofundam em indicadores mais direcionados à experiência do trabalhador enquanto outros focam em dados relacionados à quantidade de trabalhadores. Sendo assim, constata-se que apesar do pequeno número de observatórios que fornecem dados sobre trabalho no turismo, é possível, a partir deles, pensar o fornecimento de dados e informações sobre o trabalho decente, como forma de seguir em direção à uma maior aderência aos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS).

Palavras-chave: Turismo. Trabalho. Observatórios de Turismo. Trabalho decente.

Abstract: Given that issues related to the notion of decent work in tourism have received little attention, it is suggested that mapping the practices carried out by international tourism observatories could provide important information and resources for monitoring and building

data on work in tourism. In this way, it is believed that the role of tourism can be enhanced as a generator of decent work. Therefore, the main objective of this research is to identify the labor indicators used by tourism observatories linked to the World Tourism Organization's International Network of Sustainable Tourism Observatories. This research is qualitative in nature and in terms of its objectives it is characterized as a descriptive study. As a result, it emerged that few of the linked observatories have indicators on work. The number that do is divided between those that delve into indicators more focused on the worker experience, while others focus on data related to the number of workers. Thus, despite the small number of observatories providing data on labor in tourism, it is possible to think about providing data and information on the quality of work as a way of moving towards greater adherence to the Sustainable Development Goals (SDGs).

Keywords: Tourism. Employment. Tourism Observatories. Decent Employment.

1. Introdução

O argumento de que a atividade turística é uma fonte importante de trabalho, devido à sua natureza intensiva em mão de obra e significativo efeito multiplicador nos setores relacionados (OMT, 2020) é altamente disseminado, no entanto, pouco se debate sobre o trabalho decente no turismo. Para se ter uma ideia, no Brasil, ao considerarmos os postos de trabalho formais gerados pelas Atividades Características do Turismo (ACTs) tem-se que dos 8.236.839 empregos gerados na cadeia produtiva do turismo, 5.668.918 (68,82%) remuneraram os trabalhadores com até dois salários mínimos e apenas 393.492 (4,7%) são remunerados com cinco ou mais salários mínimos (IPEA, 2022).

Logo, se por um lado o turismo possui uma capacidade importante para a geração de trabalho, por outro, a baixa dignidade desses empregos se revela em salários baixos, empregos atípicos, longas jornadas de trabalho, horários flexíveis, ações antissindicais, abusos dos empregadores etc. O efeito dessa baixa dignidade de empregos se vê nas dificuldades dos profissionais desenvolverem longas carreiras laborais, sendo a rotatividade no setor uma característica marcante (Cañadas, 2020).

Diante disso, percebe-se um alinhamento entre os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) e a contribuição do turismo para a criação de empregos, cuja ideia é a de que, para promover o turismo sustentável é preciso promover também o trabalho decente (OMT, 2020). Esta noção de trabalho decente é adotada e defendida pela Organização Internacional do Trabalho (OIT), e para acontecer é necessário atuar em direção à confluência

entre quatro objetivos basilares, tais como: 1. cumprimento dos direitos no trabalho; 2. geração de emprego produtivo e digno; 3. amplificação da proteção social; e 4. consolidação do diálogo social.

Ao mesmo tempo, cada vez mais grupos vinculados à cadeia produtiva do turismo buscam se organizar institucionalmente para articular, mobilizar e sistematizar dados que contribuam para o monitoramento e tomada de decisões com a finalidade de tornar a atividade turística mais competitiva e sustentável. Fundamentados na ideia de que estruturar, analisar e disponibilizar dados estatísticos é central para a gestão estratégica de destinos turísticos, percebe-se um aumento significativo do número de observatórios de turismo no mundo e também no Brasil (Bregolin, 2018).

Tomando como base o cenário internacional, tem-se que em 2006, a Organização Mundial de Turismo (OMT) criou a *International Network of Sustainable Tourism Observatories* (INSTO), que conta com a participação de 33 observatórios de diferentes países. É relevante destacar que os observatórios vinculados à OMT estão submetidos a exigências de atuação na perspectiva do Turismo Sustentável, ou seja, para se candidatarem e se manterem na rede, a OMT avalia sobretudo, o alinhamento das atividades de tais entidades com questões relacionadas à agenda 2030 da ONU. Assim, para se vincular a INSTO é necessário ser um observatório que atue, desenvolvendo pesquisas e fornecendo dados, na perspectiva de critérios estabelecidos institucionalmente (UNWTO, 2022).

Diante disso, a principal pergunta desta pesquisa é quais os indicadores de trabalho utilizados pelos observatórios de turismo vinculados à INSTO? Para responder o questionamento, o estudo tem como objetivo geral identificar os indicadores de trabalho utilizados pelos observatórios de turismo vinculados à INSTO.

Tal interesse de pesquisa se justifica no entendimento de que questões relacionadas à noção de trabalho decente no turismo têm recebido pouca atenção, tanto na perspectiva teórica quanto empírica, e que um mapeamento mais aprofundado das práticas realizadas por observatórios, sobretudo internacionais, podem fornecer recursos importantes para proposições de monitoramento e construção de dados sobre o mundo do trabalho do turismo. Acredita-se que essa é uma forma de potencializar o papel do turismo não só como fonte de emprego e renda, mas sobretudo, como gerador de trabalho decente.

2. Referencial teórico

2.1. Os Observatórios de Turismo

Os observatórios possuem a finalidade de monitorar dados obtidos através do funcionamento do turismo em um determinado local (Bregolin, 2018). É uma ferramenta de inteligência turística estável, que observa a realidade, analisa a dinâmica e fornece os resultados aos agentes de um destino turístico (Franch; Contreras, 2013). Os dados são coletados, analisados e apresentados para planejar o turismo de forma sustentável, através da gestão pública ou instituições privadas, propondo ideias resultantes das informações encontradas. Com a tendência de maior atuação dos municípios na gestão do turismo, acaba sendo exigido que os destinos estabeleçam processos estruturados de coleta e disponibilização de informações sobre o turismo local, e os observatórios se constituem como ferramenta para essas finalidades (Paula et al., 2022). Essa ferramenta vem se tornando cada vez mais fundamental nos destinos turísticos para preencher a lacuna da falta de informações de indicadores, como dados sobre os visitantes do destino, a acessibilidade no local, os benefícios econômicos, a infraestrutura, a satisfação dos turistas e dos moradores, e também a sustentabilidade.

Antes de ocorrer a implantação de um observatório, são verificados os aspectos que comprovem a necessidade de sua criação e justifiquem as falhas encontradas na gestão turística. No estudo feito por Lajara, Lillo e Sempere (2009) foi identificado que as empresas do setor carecem de ferramentas estatísticas aplicadas à realidade do local para servirem de base para tomada de decisões de negócios e em contrapartida, os dados estatísticos encontrados são de diferentes variáveis do setor e de várias fontes, com informações dispersas que não agregam valor aos resultados. Portanto, na análise feita pela administração do local é encontrada uma dificuldade de criação, planejamento e inovação do turismo devido à falta de elementos concretos que facilitem a análise da gestão ou devido ao conjunto de informações obtidas de forma separada e com diferentes objetivos de utilização. Então, após a conclusão das imposições encontradas, é iniciado o processo de criação do equipamento. Os observatórios são elaborados para agrupar os dados, pesquisar e acompanhar aqueles que são de importância no andamento do gerenciamento do turismo.

Cada observatório é diferente, uma vez que cada destino tem suas próprias necessidades e singularidades (Altmann, 2020). Dessa maneira, cada observatório terá uma forma de atuação que esteja coerente com seu projeto e com os resultados que pretendem ser obtidos. Na pesquisa realizada por Caicedo, Escobar e Ureta (2020), foram verificadas as

formas de funcionamento dos observatórios de diferentes países que estavam sendo estudados. Assim, os autores puderam observar que no Observatório Turístico da Região do Equador, onde foi monitorado pela *Universidad Técnica Particular de Loja* em 2016, as informações são recolhidas através de um aplicativo onde são gerados dados por estabelecimentos hoteleiros, e recolhidos por docentes e alunos da universidade de onde os dados são monitorados.

No Observatório Turístico do Estado de Guanajuato no México, monitorado pela *Secretaría de Turismo del Estado de Guanajuato*, o funcionamento acontece por meio de um painel de controle que comunica o comportamento dos indicadores turísticos através de um semáforo que são monitorados de forma permanente, mostrando a porcentagem de progresso das metas estabelecidas pela gestão da Secretaria de Turismo do local (Caicedo, Escobar e Ureta (2020)). Por fim, no Observatório Turístico de Guadalajara, no México, monitorado pela *Concejalía de Turismo del Ayuntamiento de Guadalajara*, as informações obtidas são processadas pelo conselho de turismo do local por meio de entrevistas nos idiomas de espanhol e inglês feitas a visitantes em diferentes pontos da cidade (Caicedo, Escobar e Ureta (2020)). A partir de aplicações independentes e diferentes, os observatórios de cada localidade encontram o modelo que mais se ajusta à realidade da gestão, do local e dos dados a serem captados e em seguida encontram também a melhor estratégia para o monitoramento e análise dos resultados.

No processo da implantação de um observatório, também podem ser verificados os pontos positivos a partir da criação. Os gestores de alguns observatórios mencionam as facilidades encontradas nos seus respectivos equipamentos, no Observatório de São Paulo foi apontada a consolidação do trabalho do observatório e a percepção do *trade* sobre os benefícios das análises de mercado, e no Observatório da Bahia foi mencionada a existência de diversas fontes de dados que ajudam a esclarecer o desempenho do turismo na economia (Theorga, 2016). O conjunto de todos os processos que estão ligados ao observatório e que fazem parte de um sistema com a finalidade de trazer elementos concretos para facilitar a execução do que foi projetado, trazem melhorias responsáveis por facilitar a percepção das equipes que estão analisando os dados e também das instituições e empresas do *trade* que demonstram interesse de verificar os dados encontrados.

Posteriormente, com o término da implantação e dando continuidade ao monitoramento e análise do que foi encontrado pelas equipes de coleta de dados, é perceptível inúmeros resultados que comprovam a qualidade e sucesso da atividade turística no local onde estão funcionando os observatórios. Em um estudo realizado pelo Observatório de

Turismo de Bogotá no ano de 2021 sobre a contribuição do Turismo para a Redução da Pobreza, verificou-se uma integração entre o desenvolvimento do turismo e a redução do índice da pobreza (UNWTO, 2022). Os resultados mostram como uma melhoria no desenvolvimento do turismo, em termos de aumento de chegada dos turistas, gastos com turismo, investimentos e empregos, podem ter efeitos importantes e multiplicadores na redução do índice da pobreza (UNWTO, 2022). Resultando em um exemplo que comprova a eficácia da atuação dos observatórios em múltiplas áreas relacionadas ao turismo e ao desenvolvimento do local.

Sendo assim, para promover a qualidade das atividades turísticas é de extrema importância a constante realização de pesquisas para conhecer além do número de entrada e saídas de turistas, o perfil da demanda, suas necessidades e desejos, e o posicionamento do mercado das destinações turísticas (Novaes; Feitoza, 2014). Os observatórios cumprem o papel de estar gerando dados desde o planejamento e implantação do turismo em um local, até o monitoramento das atividades, com o objetivo de manter funcionando o que foi planejado inicialmente. Ou seja, acompanham o exercício das atividades para que mesmo após o planejamento, sejam obtidos os dados do funcionamento para criação de estratégias, almejando a excelência dos diversos indicadores que são pesquisados.

Percebe-se a partir dos dados identificados que existe um grande foco na atuação dos observatórios direcionado a estruturação da atividade turística, em melhorias na experiência do cliente e na competitividade do mercado turístico em um determinado local, porém dificilmente é inserido e debatido indicadores e sobre o trabalho decente no turismo e, principalmente, sobre trabalhadores e trabalhadoras do setor. Na definição dos observatórios de turismo, é sugerido que devem ser monitorados todos os fatores participantes da atividade, como é realizado com os moradores do local, as empresas privadas e os turistas. O emprego nas instituições do turismo precisa ser medido e descrito de forma consistente, através de sistemas estatísticos adequados e desenvolvidos (UNWTO, 2014).

2.2 . Turismo, trabalho e sustentabilidade: o papel dos observatórios de turismo

O turismo, um dos setores econômicos que mais cresce no mundo é também um dos principais criadores de emprego (OMT, 2020). Enquanto o trabalho em todos os setores cresceu em uma média de 11% ao ano entre os anos de 2010 e 2018, o emprego global no setor de hotelaria cresceu em uma média de 35% ao ano (OMT, 2020). É inegável o crescimento econômico do trabalho no turismo no mundo inteiro e a grande ocupação de

trabalhadores da área. Em contrapartida, não se encontram incentivos ao conhecimento e debate sobre o trabalho decente mencionado nos dados de crescimento econômico.

O significado de trabalho decente surgiu em 1999 e foi criado pela Organização Internacional do Trabalho (OIT) com objetivo de garantir oportunidades de um trabalho produtivo e de qualidade, com segurança e dignidade para homens e mulheres objetivando a redução das desigualdades sociais, desenvolvimento sustentável e diminuição da pobreza (OIT, 2023). O conceito de trabalho decente se aplica em todas as áreas e no turismo de maneira urgente, observa-se a necessidade do debate sobre o tema para o alcance das metas mencionadas no significado do termo.

O emprego no turismo está relacionado aos bens e serviços adquiridos pelos visitantes e produzidos pela indústria do turismo (UNWTO, 2014). Ou seja, toda a criação da oferta é preparada e mantida pelas pessoas que estão trabalhando no processo, desde a venda do serviço até o consumo. A maioria dos produtos turísticos são experiências intangíveis que dependem de trabalhadores e trabalhadoras, que são fundamentais para uma operação eficaz e de maior desenvolvimento da indústria do turismo (Baum, 1995 apud UNWTO, 2014).

Existe uma percepção geral de que a indústria do turismo oferece empregos pouco qualificados devido à grande proporção de trabalhadores na hotelaria e na área de alimentos e bebidas, onde são pagos baixos salários com a justificativa de existir gorjetas e com a contratação de trabalhadores de meio período (UNWTO, 2014). A desvalorização dos trabalhadores passa a ser normalizada com a justificativa de que está de acordo com o modelo de trabalho aplicado, porém reforça cada vez mais a forma precária onde a maioria dos trabalhadores da área estão submetidos. A partir dessas questões, o trabalho decente é definido como prioridade para os grupos envolvidos no setor, sendo eles: trabalhadores; estudantes; empresas privadas e públicas; e entidades educativas. (OMT, 2020).

Aponta-se a necessidade do incentivo ao debate sobre o trabalho decente no turismo para observar os modelos de trabalho que estão sendo aplicados e promover mudanças para atingir o nível sustentável. Proporcionar benefícios socioeconômicos a todas as partes interessadas sendo distribuídos de forma justa, incluindo emprego estável e oportunidades de geração de renda é uma das diretrizes apontadas pela Organização Mundial do Turismo (2023) como imprescindível para o desenvolvimento do turismo sustentável.

O turismo sustentável é aquele que leva em consideração seus impactos econômicos, sociais e ambientais, atuais e futuros, atendendo às necessidades dos visitantes, da indústria, do meio ambiente e das comunidades anfitriãs (UNWTO, 2005). Ou seja, promove a diminuição dos impactos causados no planejamento e execução da atividade, verificando

também a experiência de todos envolvidos com o objetivo de trazer melhorias, conservando os recursos existentes. Consiste em assegurar operações econômicas viáveis e de longo prazo, proporcionando benefícios socioeconômicos a todas as partes interessadas que sejam distribuídos de forma justa, incluindo emprego estável, oportunidades de geração de renda e serviços sociais para as comunidades anfitriãs, contribuindo para a redução da pobreza (UNWTO, 2005).

Sem a sustentabilidade, não pode haver desenvolvimento que traga benefícios para todas as partes interessadas (UNWTO, 2005). Dessa forma, é importante estabelecer metas em todas as áreas envolvidas no destino turístico para alcançar a diminuição dos impactos gerados e para a manutenção da qualidade das atividades realizadas. Assim, é necessário abranger dois elementos que se relacionam na sustentabilidade do turismo: a capacidade do turismo continuar como atividade no futuro, garantindo condições adequadas para isso; e a capacidade da sociedade e do meio ambiente de absorver e se beneficiar dos impactos do turismo de forma sustentável (UNWTO, 2005).

3. Metodologia

A pesquisa apresenta uma natureza qualitativa ao considerar o seu objetivo geral e a utilização das técnicas de coleta e análise de dados. Além disso, quanto à finalidade tem-se um estudo descritivo e quanto aos meios uma pesquisa documental. No tocante à coleta de dados, tem-se a seleção intencional de indivíduos, locais e documentos para análise. Em uma abordagem qualitativa, a intencionalidade da escolha das fontes amplia as relações entre o campo, o pesquisador e o problema de pesquisa (Creswell, 2010).

Sendo assim, a coleta de dados contemplou os 33 observatórios de turismo vinculados à INSTO no ano de 2022, quando foi realizada a pesquisa. O processo de coleta de dados foi feito a partir de dados secundários analisados em documentos e informações disponíveis *online*. Após essa fase, os dados foram organizados levando em consideração a Análise Categrorial de Conteúdo de Bardin (2011), para isso fez-se necessária a interpretação destes a partir das discussões sobre os resultados da pesquisa (Creswell, 2010).

A análise categrorial de conteúdo de Bardin (2011) requer a proposição de categorias de análise, estas surgiram como resultado da fase da pesquisa bibliográfica, cujo foco foi sua definição, tomando como base a pauta do trabalho decente no campo do turismo. Logo, os dados foram organizados conforme critérios relacionados às características gerais da INSTO e seus observatórios e a relação dos indicadores sobre trabalho encontrados durante a fase da coleta de dados.

As categorias presentes na pesquisa foram definidas como a posteriori, pois foram encontradas após a realização da pesquisa bibliográfica. A partir disso, foram descritas as categorias que se enquadram nos indicadores pesquisados: Geração de emprego; Número de trabalhadores por gênero, setor e idade; Base salarial por gênero e Renda média. As categorias foram escolhidas por estarem presentes em grande parte dos indicadores encontrados.

4. Resultados

A Organização Mundial do Turismo (OMT) ou *United Nations World Tourism Organization* (UNWTO) é a agência das Nações Unidas responsável pela promoção do turismo responsável, sustentável e universalmente acessível (UNWTO, 2023). Foi criada para unir em um só local vários países com diferentes formas de atuação no turismo, para promover uma atividade sustentável e bem planejada. Algumas prioridades da organização são: integrar o turismo na agenda global, defender o valor do turismo e inclusão como prioridade nas políticas nacionais e internacionais; promover o desenvolvimento do turismo sustentável e avanço da contribuição do turismo para a redução da pobreza e desenvolvimento (UNWTO, 2023).

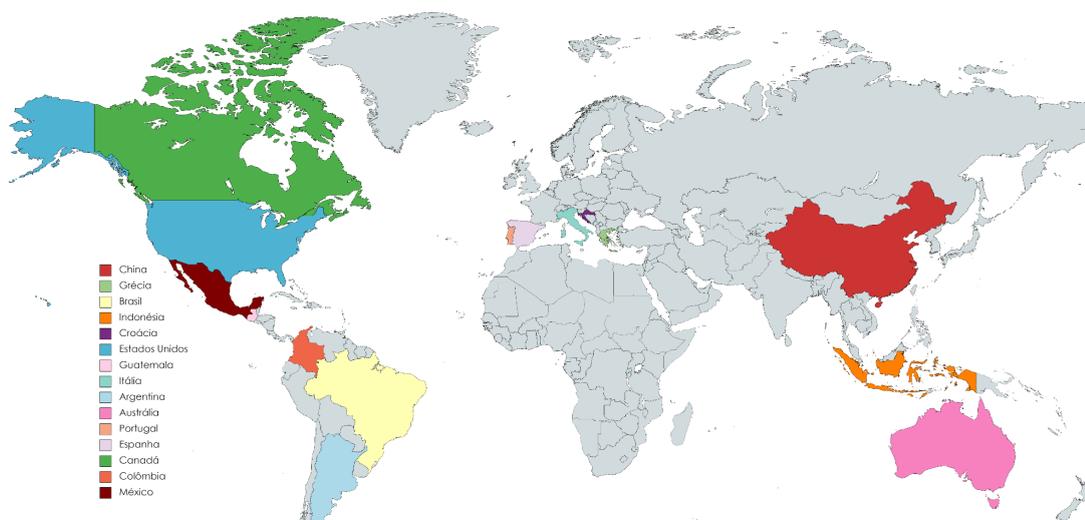
Nesse sentido, a *International Network of Sustainable Tourism Observatories* (INSTO) é a Rede Internacional de Observatórios de Turismo sustentável da OMT (Organização Mundial do Turismo) e é responsável por monitorar o impacto econômico, ambiental e social do turismo no nível do destino (UNWTO, 2023). Trata-se de um conjunto de observatórios de diversos países do mundo, onde são monitorados e reunidos em um só local com os mesmos objetivos. A missão da rede de observatórios é procurar apoiar e conectar destinos comprometidos com o monitoramento regular dos impactos econômicos, ambientais e sociais do turismo e sua visão é promover uma rede dinâmica de parceiros que se esforce para criar lugares saudáveis para visitantes e comunidades anfitriãs (UNWTO, 2023).

A rede foi criada em 2006 com o objetivo de melhorar a sustentabilidade por meio do monitoramento, avaliação e gerenciamento de informações (UNWTO, 2023). Possui 11 áreas que devem ser monitoradas obrigatoriamente pelos observatórios vinculados à INSTO. Sendo elas: Sazonalidade do turismo; Emprego; Benefícios econômicos do destino; Governança; Satisfação local; Gerenciamento de energia; Gerência de água; Gestão de águas residuais; Gestão de resíduos sólidos; Acessibilidade e Ação climática. Os observatórios podem apontar o foco para monitorar as áreas mais necessárias de acordo com o funcionamento do turismo

no local, porém devem sempre monitorar as áreas solicitadas como obrigatórias pela rede. (UNWTO, 2023)

Até o fechamento da coleta de dados desta pesquisa existiam trinta e três observatórios da INSTO, como ilustrado na Figura 1, sendo: 08 na China; 01 na Grécia; 01 no Brasil; 05 na Indonésia; 01 na Croácia; 01 nos Estados Unidos; 01 na Guatemala; 01 na Itália; 01 na Argentina; 01 na Austrália; 01 em Portugal; 01 na Espanha; 01 no Canadá; 01 na Colômbia; 01 no México.

Figura 1. Mapa dos países participantes da INSTO.



Fonte: Dados da pesquisa, 2022.

Com o objetivo de introduzir e aplicar a sustentabilidade para todos os que estão inseridos na atividade turística, a UNWTO promove alguns projetos como a recuperação da biodiversidade, ação climática, diminuição do uso de plásticos, incentivo ao uso de energias renováveis e a rede de observatórios que vai estar aliada aos projetos citados para em conjunto atingir as metas programadas. A organização aderiu à Agenda 2030, que se trata de um conjunto de metas para o desenvolvimento sustentável, as chamadas SDGs (Sustainable Development Goals), que foram criadas em 2015 pelas Nações Unidas. São dezessete objetivos para acabar com a extrema pobreza, combater a desigualdade e corrigir a mudança climática até 2030. Com a aderência da UNWTO, esses objetivos foram adaptados para a área do turismo, a fim de transmitir os pontos que devem almejar ser conquistados na área.

Dentro dos objetivos da agenda, o objetivo oito tem como finalidade promover de forma sustentável e inclusiva, o crescimento econômico, emprego e trabalho digno para todos, especialmente para jovens e mulheres com políticas que favoreçam uma maior diversificação para aumentar os impactos socioeconômicos positivos do turismo (UNWTO, 2023). Dessa forma, é incentivado pela OMT que os observatórios participantes da INSTO pesquisem e

procurem melhorias objetivando avanços nos temas indicados, iniciando debates e discussões que encontrem as dificuldades que representam retrocesso na busca pelo trabalho digno e sustentável.

Essas dificuldades podem ser localizadas por meio dos dados coletados pelos observatórios e assim foi apurado na pesquisa quais os observatórios que possuem indicadores sobre o trabalho no turismo e em seguida quais os indicadores encontrados, para identificar a participação dos observatórios no debate do trabalho decente e no incentivo à concretização das metas da Agenda 2030.

Dos trinta e três observatórios vinculados à INSTO, a maioria (vinte e três) não apresenta indicadores relacionados ao trabalho no turismo, apenas dez tratam deste tema, como pode ser verificado no Quadro 1.

Quadro 1. Observatórios da INSTO.

OBSERVATÓRIOS QUE POSSUEM INDICADORES DE TRABALHO	OBSERVATÓRIOS QUE NÃO POSSUEM INDICADORES DE TRABALHO
Bogotá; Barcelona; Mallorca; Navarra; Canárias; Alentejo; South Tyrol; São Paulo; Guanajuato; Argentina.	Yukon; Thompson Okanagan; Açores; Algarve; Antigua; Pangandaran; Lombok; Sanur; Sleman; Toba; Málaga; South West; Jiangmen; Yangshuo; Huangshuo Xidi Hongcun; Xishuangbanna; Changshu; Henan; Kanas; Zhangjiajie; Adriatic Coast; Sonoma; Aegan Islands.

Fonte: Pesquisa documental, 2022.

Somente em dez observatórios foram identificadas informações disponibilizadas em seus endereços virtuais sobre os indicadores do trabalho no turismo, como pode-se verificar no Quadro 2.

Quadro 2. Observatórios da INSTO que possuem indicadores sobre o trabalho no Turismo.

OBSERVATÓRIOS	INDICADORES
Sistema de Informação Turística de Bogotá, Colômbia	Geração de empregos; número de trabalhadores por setor, gênero e idade; base salarial; estudo comportamental da participação das mulheres na oferta do turismo.
Observatório de Turismo de Barcelona, Espanha	Impacto da atividade turística no mercado de trabalho; evolução dos salários, número de trabalhadores por gênero; ocupação e salário por gênero, categoria profissional, nível de estudo, tipo de contrato e jornada de trabalho.
Observatório de Turismo Sustentável de Mallorca, Espanha	Número de trabalhadores da área por setor; número de empregos sazonais; salário médio por hora; taxa de desemprego por gênero; despesas da gestão pública na promoção de emprego; renda média por hora de trabalho por gênero.
Observatório de Turismo de Navarra, Espanha	Número de trabalhadores por gênero e por atividade econômica.

Observatório de Turismo de Canárias, Espanha	Número de quantidade de postos de trabalho, recuperação da atividade após a pandemia de covid-19.
Observatório de Turismo Sustentável do Alentejo, Portugal	Número de pessoas da comunidade local por gênero empregadas na área; ganho e rendimento médio no setor do turismo; número de empresas na comunidade.
Observatório de Turismo de Tirol do Sul, Itália	Número de postos de trabalho no setor, quantidade de pessoas empregadas por gênero e nacionalidade, satisfação por gênero e setor, número de trabalhadores internacionais nos meios de hospedagem e restaurantes.
Observatório do Turismo de São Paulo, Brasil	Número de trabalhadores formais, diretos e indiretos.
Observatório Turístico do Estado de Guanajuato, México	Número de trabalhadores por gênero, variação do emprego no setor.
Observatório Turístico de Buenos Aires, Argentina	Número de empregos formais, distribuição dos empregos por setor, número de trabalhadores empregados.

Fonte: Pesquisa documental, 2022..

No Observatório de Bogotá, observa-se que a identificação de dados na área do trabalho reforça o interesse e empenho em ter informações concretas sobre o tema, com indicadores básicos como o número de trabalhadores inseridos no destino até indicadores mais aprofundados com o objetivo de trazer resultados e promover melhorias, como o estudo comportamental da participação das mulheres no setor.

O Observatório de Barcelona se destaca apresentando indicadores importantes para o estudo do trabalho decente, investigando o impacto da atividade turística no mercado de trabalho, evolução do salário e número de trabalhadores a partir de várias categorias, demonstrando ser um bom exemplo e incentivo para o início do debate sobre quais são as condições que os trabalhadores do local estão inseridos e quais os impactos encontrados.

Outro aspecto que chama a atenção é o Observatório de Mallorca que, além do número de trabalhadores por categoria, apresenta também dados relacionados às despesas da gestão pública na promoção de emprego e a renda média por hora de trabalho. Nos observatórios de Navarra, Canárias, São Paulo e Buenos Aires o trabalho não é estudado com grande profundidade, onde só são coletados os dados sobre o número de trabalhadores e no caso de Canárias a recuperação da atividade após a pandemia de COVID-19, possibilitando a identificação de somente uma parte superficial de toda a atividade sem o aprofundamento em temas como a jornada de trabalho e a satisfação dos trabalhadores, por exemplo. O aprofundamento dos indicadores pode fortalecer cada vez mais o debate e discussão sobre o tema, a partir da identificação dos que estão inseridos nos postos de trabalho e do grande número de informações armazenadas.

O Observatório de Alentejo destaca-se por coletar dados sobre o número de pessoas da comunidade local que estão inseridas na atividade, onde além de obter informações para análise do funcionamento do trabalho, é possível analisar também a aproximação e atuação dos moradores locais no destino turístico, algo que também contribui para o desenvolvimento sustentável do destino turístico. O observatório também identifica os dados sobre o rendimento médio e o número de empresas da comunidade, mais uma vez valorizando os dados diretamente relacionados aos trabalhadores locais. No Observatório de Tirol do Sul, é verificado o número de postos de trabalho, quantidade de trabalhadores por gênero e nacionalidade, o número de trabalhadores internacionais e também a satisfação dos trabalhadores por gênero e setor, que se trata de um dos principais pontos capaz de identificar inicialmente o trabalho decente, a partir da satisfação dos que estão inseridos na atividade.

Após a análise de dados, percebe-se diferentes graus de atuação dos observatórios apresentados em relação à quantidade de indicadores ligados ao trabalho no turismo. Dessa forma, a partir dos dados encontrados nos indicadores dos observatórios, é possível analisar a efetividade do trabalho decente, verificando dados como a satisfação do trabalhador, o número de contratados por gênero, a média salarial e entre outros. Verifica-se que são poucos os que além de identificar a quantidade de trabalhadores, aproveitam a ferramenta e o espaço do observatório para investigar também outros indicadores que se aprofundam em categorias específicas da localidade ou de segmentações dos grupos de trabalho. Esses observatórios estão cumprindo, de forma concreta, a iniciativa proposta pela OMT em termos de aderência à Agenda 2030 e ao objetivo dos Observatório da INSTO, colaborando para desenvolver políticas sociais a partir dos dados gerados através dos Observatórios.

Constata-se também os observatórios que trazem indicadores escassos sobre o tema, fornecendo uma contribuição para os estudos do destino, porém de forma não aprofundada com dados restritos a quantidade de pessoas trabalhando no destino, por gênero, atividade econômica, formal ou informal. Além disso, verifica-se também a ampla quantidade de observatórios (vinte e três do total de trinta e três) que não possuem nenhum indicador disponibilizado sobre o trabalho no turismo, ou seja, não possui dados concretos sobre o tema. Este número reduzido dificulta a criação de medidas que proporcionem algum tipo de melhoria na área e colaborem para o desenvolvimento do trabalho decente, pois para aqueles que estão analisando e promovendo melhorias para o local, a falta de informações embasadas e concretas obstaculiza o entendimento dos problemas e o planejamento das soluções.

Diante do exposto, a análise realizada, nos dez observatórios que possuem os indicadores sobre trabalho, evidenciou que o debate sobre o trabalho decente no turismo está

avançando de forma inicial, através dos incentivos propostos pela OMT e a INSTO. Ao mesmo tempo que também é necessário sugerir e encorajar um aprofundamento para aqueles que possuem poucos indicadores e também para a efetivação dos indicadores nos observatórios onde os dados não foram encontrados, com a finalidade de expandir cada vez mais o debate necessário para melhoria e sustentabilidade dos que participam ativamente das funções do setor.

5. Conclusão

O turismo está representado em grande parte do crescimento do trabalho no mundo, proporcionando o desenvolvimento de diversos setores, gerando renda e garantindo o funcionamento da atividade turística, porém o grande número de trabalho de baixa dignidade e desvalorização dos funcionários da área, despertam a urgência de estabelecer o debate sobre o trabalho decente. Esse debate pode ser iniciado através da coleta de dados e estatísticas que transmitam o que está sendo vivenciado por aqueles que estão empregados no setor, surgindo assim a participação dos observatórios de turismo, responsáveis pela coleta e análise de dados. Dessa forma, identificar a participação dos dados fornecidos pelos observatórios que mencionam o trabalho no turismo, é uma forma de monitorar o andamento do debate sobre o tema.

Portanto, esta pesquisa teve como objetivo identificar os indicadores de trabalho utilizados pelos observatórios de turismo vinculados à INSTO. Para isso, também foi necessário caracterizar os observatórios vinculados à INSTO, identificar aqueles que possuem indicadores sobre o trabalho no turismo e discutir os dados encontrados. Foram identificados apenas dez observatórios participantes da INSTO que coletam e disponibilizam os dados relacionados ao trabalho. Alguns observatórios procuram compreender o tema de forma mais avançada, verificando também indicadores que transmitem a visão do trabalhador. Outros observatórios identificados, analisam dados gerais relacionados ao número de cargos. Dessa forma é possível observar que o debate relacionado ao trabalho decente no turismo está ocorrendo de forma embrionária, onde as gestões e organizações dos destinos estão compreendendo a importância de promover o turismo sustentável para todos os agentes envolvidos, através do estudo dos dados e criação de melhorias.

As categorias definidas na metodologia para enquadrar os indicadores pesquisados foram escolhidas devido a repetição dos indicadores que foram encontrados em mais de um observatório. Dessa forma, observa-se um padrão nesses indicadores como uma maneira de identificar os dados gerais sobre o trabalho em cada destino, através do número da geração de

emprego, trabalhadores por gênero, setor e idade, base salarial e renda média. Tornando-se essenciais para a aplicação dos indicadores de trabalho nos observatórios, identificando primeiramente dados gerais e em seguida coletando também dados específicos de acordo com a localidade, destino ou aprofundamento do tema, como ocorreu em observatórios mais específicos.

Portanto, conclui-se que os indicadores identificados possuem forte importância e avanço no debate, viabilizando os dados e colaborando para almejar os objetivos do turismo sustentável, proporcionando dados e análises sobre o trabalho no turismo, iniciando o processo de planejamento, argumentação e proposição de melhorias para alcançar o trabalho digno na área do turismo. Diante do que foi observado, sugere-se como pesquisa futura a análise dos dados dos indicadores mencionados, a fim de interpretar a situação de cada destino e buscar as ações dos observatórios para resolução dos problemas expostos nos dados dos indicadores.

6. Referências

ALTMANN, S. **The Role of Destination Management Organizations and Tourism Observatories. Evidence from INSTO - UNWTO and lessons for the Canary Islands.** [s.l: s.n.]. Disponível em:

<<https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/23002/The%20role%20of%20Destination%20Management%20Organizations%20and%20Tourism%20Observatories.%20Evidence%20from%20INSTO%20-%20UNWTO%20and%20lessons%20for%20the%20Canary%20Islands.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Acesso em: 15 jul. 2023.

BARDIN, L. **Análise de Conteúdo.** São Paulo, Edição 70.

BREGOLIN, M. **Inteligência territorial em turismo: aplicação do sistema de capitais para análise de observatórios de turismo da Europa e da América Latina.** Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul e Universidade de Caxias do Sul - RS, maio, 2018.

CAICEDO, D.; ESCOBAR, M.; URETA, M. Comparative analysis of tourism observatories for their implementation in the City of Portoviejo - Manabí - Ecuador. **Espacios**, v. 41, n. 45, p. 108–119, 26 nov. 2020.

CAÑADA, E. **Trabalho turístico e precariedade.** Turismo: Estudos e Práticas (Dossiê Temático), 1-21, out. 2020.

CRESWELL, J. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. Porto Alegre, 2010.

DOLCET, M; PORTO, N; GARCIA, C. I. Quality of Employment Index for the Tourism Sector in Developing countries. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**. v. 16, p. 2622, 23 jun. 2022.

FRANCH, D., CONTRERAS, T. Observatorio en Turismo: Organismo Inteligente para la Toma de Decisiones en el Destino. **RITUR - Revista Iberoamericana de Turismo**, v.3, n.2, p.25-34, 2013. Disponível em: <<https://www.seer.ufal.br/index.php/ritur/article/view/1071>>. Acesso em: 23. jul. 2023.

IPEA. **Sistema de informações sobre o mercado de trabalho no setor turismo**. Disponível em: <<http://extrator.ipea.gov.br/>>. Acesso em: 14 maio. 2023.

Mallorca: Sustainable Tourism Observatory. Página inicial. Disponível em: <<https://stomallorca.com/>>. Acesso em: 08 out. 2022.

MARCO, B. et al. **III CONGRESO INTERNACIONAL DE TURISMO DE LEIRIA Y OESTE (PORTUGAL) Metodología a seguir para la creación y desarrollo de un Observatorio Turístico de la Provincia de Alicante**. [s.l: s.n.]. Disponível em: <<https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/16569/1/LEIRIA-COMUNICACION.pdf>>. Acesso em: 23 jul. 2023.

EURAC. **Monitoring Sustainable Tourism in South Tyrol**. Disponível em: <<https://www.eurac.edu/en/institutes-centers/center-for-advanced-studies/projects/insto>>. Acesso em: 08 out. 2022.

NOVAES, M. **Observatório do Turismo de Paranaguá: uma ferramenta de monitoramento e gestão estratégica do destino**. [s.l: s.n.]. Disponível em: <<https://www.paranagua.pr.gov.br/imgbank2/file/fumtur/Artigo%20Observat%C3%B3rio%20-%202014.pdf>>. Acesso em: 25. jul. 2023.

OBSERVATÓRIO DE TURISMO, 2022. Página inicial. Disponível em: <<https://observatoriodeturismo.com.br/>>. Acesso em: 08 out. 2022.

OBSERVATORI DEL TURISME A BARCELONA, 2022. Página inicial. Disponível em: <<https://www.observatoriturisme.barcelona/>>. Acesso em: 08 out. 2022.

OBSERVATÓRIO DE TURISMO DE BOGOTÁ, 2022. Disponível em: <<https://www.idt.gov.co/es/sitbog>>. Acesso em: 08 out. 2022.

OBSERVATÓRIO DE TURISMO SUSTENTÁVEL DO ALENTEJO, 2022. Disponível em: <<https://www.asto.pt/pt/app/index>>. Acesso em: 08 out 2022.

OBSERVATORIO TURÍSTICO DEL ESTADO DE GUANAJUATO, 2022. Página inicial. Disponível em: <<https://www.observatorioturistico.org/>>. Acesso em: 08 out. 2022.

OBSERVATORIO TURÍSTICO. **Estadísticas y Estudios**, 2022. Disponível em: <https://www.gobiernodecanarias.org/turismo/estadisticas_y_estudios/index.html>. Acesso em: 08 out. 2022.

OMT. **El futuro del trabajo en el turismo y el desarrollo de competencias**, 2020. Disponível em: <<https://doi.org/10.18111/9789284421404>>. Acesso em: 22 jul. 2023.

PAULA, S. et al. A EXPERIÊNCIA DE IMPLANTAÇÃO DO OBSERVATÓRIO DE TURISMO DA UNIVERSIDADE DO ESTADO DO AMAZONAS. **Turismo**, v. 24, n.3, p. 491-551, 8 nov, 2022. Disponível em: <<https://periodicos.univali.br/index.php/rtva/article/view/16151>>. Acesso em: 23 jul. 2023

SISTEMA DE INTELIGENCIA TURÍSTICA. **Turismo Buenos Aires**, 2022. Disponível em: <<https://turismo.buenosaires.gob.ar/es/observatorio>>. Acesso em: 08 out. 2022.

THEORGA, A. Os Observatórios de Turismo no Brasil. **Repositório Institucional da UNB**. Brasília - BR, jul 2016.

OIT. **Trabalho decente**. Disponível em: <<https://www.ilo.org/brasil/temas/trabalho-decente/lang--pt/index.htm>>. Acesso em: 29 set. 2023.

UNWTO. **Achieving The Sustainable Development Goals Through Tourism: Toolkit of Indicators for Projects (TIPs)**, p. 21, 2023.

UNWTO. **Bogotá's Tourism Observatory**. Disponível em: <<https://www.unwto.org/insto/observatories/bogota-colombia/>>. Acesso em: 25 jul. 2023.

UNWTO. **International Network of Sustainable Tourism Observatories**. Disponível em: <<https://www.unwto.org/sustainable-development/unwto-international-network-of-sustainable-tourism-observatories>>. Acesso em: 21 jul. 2023.

UNWTO. **International Network of Sustainable Tourism Observatories**. Disponível em: <<https://www.unwto.org/insto/about/>>. Acesso em: 05 ago. 2023.

UNWTO. **International Network of Sustainable Tourism Observatories**. Disponível em: <<https://www.unwto.org/insto/>>. Acesso em: 05 ago. 2023.

UNWTO. **Making Tourism More Sustainable: A Guide for Policy Makers**, P. 12, 2005.

UNWTO. **Measuring Employment in The Tourism Industries: Guide with Best Practices**. Madrid, p. 20, 2014.

UNWTO. **World Tourism Organization: About Us**. Disponível em: <<https://www.unwto.org/about-us>> Acesso em: 05 ago. 2023.

VISIT NAVARRA. **Turismo Profesional**, 2022. Disponível em:

<<https://www.visitnavarra.es/es/web/turismoprofesional>>. Acesso em: 08 out. 2022.