



GT - GESTÃO EM TURISMO

MAXIMIZAÇÃO DA EFICIÊNCIA E MELHORIA DA EXPERIÊNCIA DOS VISITANTES: proposta de plataforma para reservas no geoparque seridó

Cleomara Cristina Azevedo Silva, Max Leandro de Araújo Brito, Greyce Oliveira de Medeiros, João Moreira de Miranda

RESUMO

O estudo tem por objetivo propor uma plataforma acessível e simplificada para o processo de reservas no Geoparque Seridó visando a maximização da eficiência e melhoria da experiência dos visitantes. Para tanto, a metodologia utilizada consistiu em uma abordagem qualitativa, por meio de entrevistas, observações e análises de documentos, buscando compreender a realidade e os desafios enfrentados no sistema de reservas. Como resultado, o estudo revela que a proposição da plataforma mostra uma solução promissora para enfrentar os desafios identificados, potencializando a eficiência do sistema de reservas. Ao fornecer uma ferramenta mais amigável e funcional, espera-se aumentar a participação dos turistas e da comunidade local na conservação dos aspectos geológicos do Geoparque Seridó. Por fim, o estudo conclui que a iniciativa de desenvolver uma plataforma voltada para a facilitação das reservas é um passo importante para a valorização do geoturismo na região além de oferece uma base sólida para futuras pesquisas e intervenções, fornecendo ganhos para o fortalecimento do Geoparque Seridó como destino turístico geológico de destaque.

Palavras-chave: Gestão. Reservas. Geoparque.

1 INTRODUÇÃO

A presença de um Geoparque em uma localidade impulsiona o crescimento e desenvolvimento regional através da geração de empregos, incentivo ao empreendedorismo, diversificação de renda, além da promoção da educação e conscientização da população quanto ao ambiente em que vivem. Um dos principais serviços oferecidos pelo Geoparque Seridó é o Geoturismo, atividade de grande importância para a valorização do conhecimento geológico, mas também ao nível da ecologia, arqueologia, história e cultura, podendo chegar a ser até a principal atividade econômica da região como acontece em outras partes do País.

Os Geoparques são caracterizados como áreas geográficas únicas e unificadas, onde os locais e paisagens de significado geológico internacional são gerenciados com um conceito holístico de proteção, educação e desenvolvimento sustentável. Além do desenvolvimento de ações de geoconservação e geoturismo, os



Geoparques impactam positivamente na cultura, no desenvolvimento socioambiental e econômico das comunidades que ali estão inseridas.

E por fim foi reconhecido como um território de relevância mundial pela UNESCO entrando para a lista de Geoparques Mundiais da organização o território do Geoparque Seridó situado no semiárido nordestino, região centro-sul do Estado do Rio Grande do Norte, envolvendo totalmente os territórios dos municípios de Acari, Carnaúba dos Dantas, Cerro Corá, Currais Novos, Lagoa Nova e Parelhas. Estes municípios fazem parte da mesorregião Central Potiguar e englobam partes das microrregiões Serra de Santana e Seridó Oriental. O propósito do parque, segundo o professor Marcos Nascimento, coordenador científico do geoparque Seridó, em entrevista ao G1, é que a partir do reconhecimento da importância da riqueza natural, a população daquele território desenvolva atividades voltadas ao turismo e à preservação desse patrimônio, visando o desenvolvimento econômico de forma sustentável. (G1 RN, 2022.)

Os Geoparques Globais da UNESCO são gerenciados por um organismo com existência legal reconhecida de acordo com a legislação nacional. Esse órgão de gestão deve estar adequadamente equipado para atender toda a área e deve incluir todos os atores e autoridades locais e regionais relevantes. Os Geoparques Globais da UNESCO exigem um plano de gestão, acordado por todos os parceiros, que atenda às necessidades sociais e econômicas das populações locais, proteja a paisagem em que vivem e conserve sua identidade cultural. (Geoparque Seridó, 2023).

Considerando o exposto, o estudo tem por objetivo propor uma plataforma acessível e simplificado para o processo de reservas no Geoparque Seridó visando a maximização da eficiência e melhoria da experiência dos visitantes.

2 GEOPARQUE SERIDÓ

Esse plano deve ser abrangente, incorporando a governança, desenvolvimento, comunicação, proteção, infraestrutura, finanças e parcerias. No caso do Geoparque Seridó a entidade gestora é o Consórcio Público Intermunicipal - CPIGS, criado em 14 de agosto de 2020, como instância de governança para gerir o Geoparque Seridó junto aos seus municípios integrantes (Acari, Carnaúba dos Dantas, Cerro Corá, Currais



Novos, Lagoa Nova e Parelhas). O objetivo do consórcio é viabilizar as ações de estímulo ao desenvolvimento territorial com base na conservação, educação e turismo, bem como outras atividades econômicas locais com foco no desenvolvimento regional para todos os municípios, além de promover a integração das diversas instituições públicas e privadas para melhor operacionalização das atividades relacionadas ao Geoparque Seridó. (SERIDÓ, Geoparque. 2022)

Segundo descreve o Manual de Oslo (OCDE, 2015), a definição de inovação refere-se à implementação de um produto (bem ou serviço) novo ou significativamente melhorado, ou um processo, ou um novo método de marketing, ou um novo método organizacional nas práticas de negócios, na organização do local de trabalho ou nas relações externas.

Para Schumpeter (1982) inovação seria a introdução comercial de um novo produto ou “uma nova combinação de algo já existente” criados a partir de uma invenção que por sua vez pertence ao campo da ciência e tecnologia. Tidd e Bessant (2015) indicam que a inovação é uma questão de conhecimento, criar possibilidades por meio da combinação de diferentes conjuntos de conhecimentos.

Ainda, conforme está elucidado no Manual de Oslo (OCDE, 2015), no nível macro, há um substancial conjunto de evidências de que a inovação é o fator dominante no crescimento econômico nacional e nos padrões do comércio internacional. No nível micro – dentro das empresas– a P&D é vista como o fator de maior capacidade de absorção e utilização pela empresa de novos conhecimentos de todo o tipo, não apenas conhecimento tecnológico.

3 MERCADO DO GEOTURISMO

O geoturismo é um conceito que envolve a exploração e o turismo em áreas geográficas distintas, enfatizando a conservação do patrimônio natural e cultural, além do engajamento com as comunidades locais. Essa forma de turismo está centrada nas características geológicas únicas de uma região, como montanhas, rios, cavernas, vulcões, formações rochosas e outros elementos geográficos.

Segundo HOSE citado (por Silva Filho e Maracajá, 2019, p. 06) o geoturismo é conceituado como:



A disponibilidade de instalações e serviços de interpretativos para geossítios e geomorfosítios e sua topografia abrangente, juntamente com a sua associada in situ e ex situ, artefatos para construção de um público para a sua conservação por meio da geração de aprendizagem, apreciação e pesquisa por e para as gerações atuais e futuras. (HOSE, 2012, p.11).

Os autores ainda explicam que este conceito se tornou como um dos mais significativos entre os pesquisadores da área, especialmente pela sua natureza precursora. Além disso, o conceito associa o geoturismo à exigência de condições que possibilitem a transformação dos indivíduos, incentivando-os a buscar a conservação dos geossítios para o benefício atual e das futuras gerações.

De acordo com a "Declaração de Arouca" apresentada pela Comissão Organizadora do Congresso Internacional de Geoturismo - "Geotourism in Action - Arouca 2011", realizado sob os auspícios da UNESCO no Arouca Geopark, Portugal:

O turismo geológico é uma ferramenta fundamental para a conservação, divulgação e valorização do passado da Terra e da Vida, incluindo a sua dinâmica e os seus mecanismos, e permitindo ao visitante entender um passado de 4600 milhões de anos para analisar o presente com outra perspectiva e projetar os possíveis cenários futuros comuns para a Terra e a Humanidade;" (Comissão Organizadora, 2011).

O geoturismo busca promover o conhecimento e a apreciação dos aspectos geológicos e geomorfológicos de um destino, incentivando práticas de turismo sustentável e responsável. Além disso, procura preservar a integridade dessas áreas, valorizar a cultura local e promover a educação ambiental.

Medeiros et al. (2015, p. 03) reforçam que:

Os geoparques têm como premissa a inserção da comunidade no desenvolvimento de suas atividades, até porque, é um dos elementos que são avaliados pela UNESCO para sua inserção na rede. Além do mais, o conceito de Geoparque é dinâmico e tem a capacidade de se adequar às diferentes realidades locais.

Da mesma maneira, conforme destacado por Nascimento et al. (2015), um geoparque, dentro do conceito estabelecido pela Rede Global de Geoparques, tem como objetivos principais: proteger o patrimônio geológico para as futuras gerações, promover a educação e conscientização sobre temas geológicos e ambientais,



impulsionar o desenvolvimento sustentável por meio do geoturismo, fortalecer a identificação da população com sua região e estimular a atividade socioeconômica local, gerando novas fontes de renda e atraindo investimentos privados (Nascimento, Gomes e Soares, 2015, p. 03).

Medeiros et al. (2015) ressaltam que o desenvolvimento do geoturismo é resultado de uma parceria entre a comunidade local, o setor privado e o governo. Segundo os autores, o avanço dessa atividade tem o potencial de proporcionar à população local oportunidades de emprego e aumento da renda, além do desenvolvimento de habilidades e competências necessárias para o setor (Medeiros et al. 2015, p. 05).

A importância do geoturismo na conservação e valorização do patrimônio geológico tem sido cada vez mais reconhecida. Como destacado por Medeiros et al. (2015, p. 04), o geoturismo desponta como uma atividade significativa, que contribui para a preservação e promoção do patrimônio natural, incluindo o patrimônio geológico.

No contexto do Geoparque Seridó, seu reconhecimento internacional pela UNESCO tem desempenhado um papel fundamental na conquista de visibilidade e na geração de interesse tanto de visitantes quanto de especialistas provenientes de diversas partes do mundo. Esse reconhecimento, acompanhado por um sólido respaldo institucional, fortalece a reputação do Geoparque e cria oportunidades para o estabelecimento de parcerias e colaborações estratégicas.

Um exemplo notável dessa repercussão internacional é a intenção manifestada pelo Governo do Estado do Rio Grande do Norte, em conjunto com o Ministério do Turismo e as autoridades municipais, de apoiar projetos de infraestrutura turística que visem fortalecer o turismo de negócios e de natureza no estado (Menezes, 2023). Essa evidência ressalta a importância do reconhecimento internacional para impulsionar o desenvolvimento sustentável do Geoparque Seridó e reforçar seu posicionamento como um destino de relevância global.

Além disso, o turismo ocupa um papel de destaque no contexto do Ecossistema Local de Inovação de Currais Novos, sendo o Geoparque Seridó uma das principais instituições a serem desenvolvidas e promovidas na região. Por essas



razões, o mercado demonstra receptividade a novas oportunidades de empreendedorismo, com a existência de potenciais clientes nesse setor.

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa adotou uma abordagem qualitativa, buscando compreender e interpretar a realidade do Geoparque Seridó, levando em conta as experiências e observações dos visitantes, gestores e demais envolvidos no processo de reservas. Através de entrevistas, observações e análises de documentos, foi possível obter informações relevantes para a proposta do projeto.

O estudo é classificado como propositivo uma vez que tem o objetivo de propor soluções e melhorias para o processo de reservas no Geoparque Seridó. Com base na análise dos dados qualitativos coletados, a pesquisa concentrou-se no desenvolvimento da proposta de uma plataforma acessível e simplificada que pudesse aumentar a eficiência do sistema de reservas e aprimorar a experiência dos visitantes.

Ou seja, a pesquisa seguirá uma abordagem qualitativa, coletando dados descritivos e subjetivos para compreender o cenário atual do Geoparque Seridó. Além disso, será propositiva, buscando propor uma solução prática e concreta para melhorar o processo de reservas e, conseqüentemente, otimizar a eficiência e recepção dos visitantes.

No andamento do projeto, foram utilizadas diversas ferramentas para auxiliar no desenvolvimento. O Model Business Canvas foi utilizado para definir e visualizar o modelo de negócio adotado. O Fluxograma foi empregado para mapear e compreender o fluxo do processo de reserva. Para o design e prototipagem, o *software* Figma foi utilizado, permitindo a criação de interfaces e layouts. Além disso, a Casa da Qualidade foi empregada como uma ferramenta de gerenciamento da qualidade, auxiliando na identificação e priorização dos requisitos e na análise de melhorias.

5 RESULTADOS

5.1 Mercado do Geoturismo

O geoturismo é um conceito que envolve a exploração e o turismo em áreas geográficas distintas, enfatizando a conservação do patrimônio natural e cultural, além



do engajamento com as comunidades locais. Essa forma de turismo está centrada nas características geológicas únicas de uma região, como montanhas, rios, cavernas, vulcões, formações rochosas e outros elementos geográficos.

A disponibilidade de instalações e serviços de interpretativos para geossítios e geomorfosítios e sua topografia abrangente, juntamente com a sua associada *in situ* e *ex situ*, artefatos para construção de um público para a sua conservação por meio da geração de aprendizagem, apreciação e pesquisa por e para as gerações atuais e futuras. (HOSE, 2012, p.11).

De acordo com a "Declaração de Arouca" apresentada pela Comissão Organizadora do Congresso Internacional de Geoturismo - "Geotourism in Action - Arouca 2011", realizado sob os auspícios da UNESCO no Arouca Geopark, Portugal:

O turismo geológico é uma ferramenta fundamental para a conservação, divulgação e valorização do passado da Terra e da Vida, incluindo a sua dinâmica e os seus mecanismos, e permitindo ao visitante entender um passado de 4600 milhões de anos para analisar o presente com outra perspectiva e projetar os possíveis cenários futuros comuns para a Terra e a Humanidade;" (Comissão Organizadora, 2011).

Medeiros et al. (2015, p. 03) reforçam que "os geoparques têm como premissa a inserção da comunidade no desenvolvimento de suas atividades, até porque, é um dos elementos que são avaliados pela UNESCO para sua inserção na rede. Além do mais, o conceito de Geoparque é dinâmico e tem a capacidade de se adequar às diferentes realidades locais".

Da mesma maneira, conforme destacado por Nascimento et al. (2015), um geoparque, dentro do conceito estabelecido pela Rede Global de Geoparques, tem como objetivos principais: proteger o patrimônio geológico para as futuras gerações, promover a educação e conscientização sobre temas geológicos e ambientais, impulsionar o desenvolvimento sustentável por meio do geoturismo, fortalecer a identificação da população com sua região e estimular a atividade socioeconômica local, gerando novas fontes de renda e atraindo investimentos privados (Nascimento, Gomes e Soares, 2015, p. 03).

Medeiros et al. (2015) ressaltam que o desenvolvimento do geoturismo é resultado de uma parceria entre a comunidade local, o setor privado e o governo.



Segundo os autores, o avanço dessa atividade tem o potencial de proporcionar à população local oportunidades de emprego e aumento da renda, além do desenvolvimento de habilidades e competências necessárias para o setor (Medeiros et al. 2015, p. 05).

Um exemplo notável dessa repercussão internacional é a intenção manifestada pelo Governo do Estado do Rio Grande do Norte, em conjunto com o Ministério do Turismo e as autoridades municipais, de apoiar projetos de infraestrutura turística que visem fortalecer o turismo de negócios e de natureza no estado (Menezes, 2023). Essa evidência ressalta a importância do reconhecimento internacional para impulsionar o desenvolvimento sustentável do Geoparque Seridó e reforçar seu posicionamento como um destino de relevância global.

Além disso, o turismo ocupa um papel de destaque no contexto do Ecosistema Local de Inovação de Currais Novos, sendo o Geoparque Seridó uma das principais instituições a serem desenvolvidas e promovidas na região. Por essas razões, o mercado demonstra receptividade a novas oportunidades de empreendedorismo, com a existência de potenciais clientes nesse setor.

5.2 Potenciais Clientes

O geoturismo oferece uma forma alternativa de turismo, permitindo a diversificação das ofertas e a criação de novos produtos turísticos. Isso é especialmente relevante em destinos que possuem características geológicas únicas e que podem se destacar por meio do geoturismo, atraindo visitantes interessados nesse tipo de experiência.

Medeiros et al. (2015, p. 05) destacam que o geoturismo se configura como uma abordagem sinérgica do turismo, em que os elementos da paisagem e as formas de relevo se combinam para criar uma experiência turística enriquecedora, que vai além da simples soma de seus componentes. Essa atividade, além de proporcionar benefícios econômicos para a população local, desempenha um papel significativo no desenvolvimento regional.

Existem pesquisas que comprovam a existência de uma demanda por esse tipo de turismo em algumas áreas do mundo. Como mencionado por Rodrigues (citado em



Bento et al. 2020), o estudo 'Geoturismo - uma abordagem emergente' apresenta o resultado de duas dessas pesquisas, conduzidas no Reino Unido e nos Estados Unidos. Os resultados indicaram a presença de duas categorias principais de geoturistas: a categoria especializada, composta por turistas cujas viagens são motivadas pela compreensão da geodiversidade; e a categoria casual, formada por turistas que desenvolvem interesse neste conhecimento em conjunto com outras características do local. Isso evidencia a importância de trabalhar os segmentos de forma integrada, potencializando o produto turístico oferecido" (Bento, Farias e Nascimento, 2020, p. 14).

Sob o mesmo ponto de vista Coutinho et al. (2019) enfatiza que:

Neste contexto, pode-se perceber nas diversas definições de geoturismo, que muitos autores apontam o mesmo como essencial para mostrar a relevância da geologia e a necessidade dessa percepção pela população em geral para a sua conservação. Desta forma, o geoturista em essência não é aquele que já possui um envolvimento com a temática, mas sim, aquele que em busca do prazer através da atividade turística adquire conhecimento sobre os aspectos geológicos do local visitado. Nesse sentido, as facilidades e serviços oferecidos aos turistas são pensados, principalmente, para os geoturistas casuais inativos (Hose, 2016), pois trazem uma linguagem mais acessível ao público em geral e a conscientização da importância e conservação dos aspectos geológicos.

Silva Filho e Maracajá (2019) também destacam a importância da integração dos segmentos turísticos quando citam Ruchkys (2007, p. 23) ao definir o geoturismo como "um segmento da atividade turística que tem o patrimônio geológico como seu principal atrativo e busca sua proteção por meio da conservação dos seus recursos e da sensibilização do turista, utilizando, para isso, a interpretação deste patrimônio tornando-o acessível ao público leigo, além de promover a sua divulgação e o desenvolvimento das ciências da Terra."

Sob o mesmo ponto de vista Bento et al. (2020) discorrem:

Independente da categoria de geoturista e das especificidades de cada local, o mais sensato seria ofertar um produto turístico aproveitando demais segmentos, pois mais importante do que criar um produto especializado é se atingir o máximo de turistas (sejam eco, geo ou qualquer outra categoria), levando até eles a importância da visão integrada da natureza, destacando essa vertente abiótica da natureza, sensibilizando-os e multiplicando a quantidade de pessoas em prol da sua conservação.



Em suma, a análise realizada revela a presença de dois tipos distintos de clientes potenciais no Geoparque Seridó que poderiam ser beneficiados pela plataforma proposta. Com o entendimento desses segmentos e a oferta de produtos turísticos integrados, será possível ofertar um serviço efetivo para o público-alvo.

5.3 Concorrentes

Durante a pesquisa realizada para análise dos concorrentes de mercado, foram identificados diversos sites e plataformas de viagens que oferecem reservas para diferentes partes do Rio Grande do Norte. Ao pesquisar especificamente por "plataformas de viagens para o Geoparque Seridó" no Google, foram encontrados os seguintes sites: Destinos Inteligentes, Singtur-RN, Airbnb Experiences, GetYourGuide, TripAdvisor, ePipa Experience, Adventure Club e Paytour.

Ao avaliar esses principais concorrentes, constatou-se que as plataformas que oferecem o destino Geoparque Seridó são por meio de cotação direta com a empresa, com viagens realizadas em grupos no formato de "expedição" e datas pré-estabelecidas. Portanto, ainda não existe uma opção em que o cliente possa selecionar livremente a data desejada para a viagem.

Além disso, explorar parcerias com agências de viagens locais e guias turísticos especializados é uma oportunidade promissora para fortalecer a oferta de serviços no Geoparque Seridó. A colaboração com esses parceiros proporcionará aos visitantes uma experiência mais completa e autêntica, permitindo a exploração dos atrativos naturais e culturais da região com o suporte de profissionais conhecedores do local. Essas estratégias de diferenciação e parcerias estratégicas podem contribuir para aprimorar a atratividade do Geoparque Seridó e impulsionar o crescimento do turismo na região e conseqüentemente para a viabilidade da criação da plataforma e sua execução.

5.4 Desenvolvimento da Solução

Os requisitos funcionais são as funcionalidades necessárias para a plataforma em estudo. Abaixo estão os requisitos funcionais resumidos: RF01 - Registro de Usuários - Turistas: Permitir que os usuários/turistas se registrem na plataforma que



fornece informações básicas; RF02 - Pesquisa de disponibilidade: Permitir que os usuários testem a disponibilidade dos serviços turísticos; RF03 - Reservas de visitas: Permitir que os usuários selecionem um local, escolham dados e reservem um guia para o passeio; RF04 - Pagamento: Permitir que os usuários vejam os valores dos serviços, selecionem os serviços desejados e façam o pagamento online ; RF05 - Gerenciamento do registro e credenciamento dos guias e agências de viagens: Permitir que a equipe gerencie as informações básicas, disponibilidade e valores dos guias e agências; RF06 - Gerenciamento de reservas: Permitir que a gestão da plataforma gerencie a disponibilidade de guias, atualize o status de ocupação em tempo real e notifique os guias sobre a admissão de serviço; RF07 - Gerenciamento de preços e promoções: Permitir que a gestão defina e atualize preços, promoções, descontos e pacotes; RF08 - Gerenciamento de Recebimento de Valores: Permitir que a gerência administre pagamentos dos visitantes e repasse os valores devidos aos guias.

Os requisitos não funcionais são critérios que definem a qualidade e as restrições do sistema. Abaixo estão os requisitos não funcionais resumidos: RNF01 - Desempenho: O sistema deve lidar com o número de usuários sem comprometer o tempo de resposta e a capacidade de processamento; RNF02 - Segurança: O sistema deve garantir proteção contra acessos não autorizados e proteção dos dados pessoais dos usuários, seguindo leis de proteção e privacidade; RNF03 - Usabilidade: O sistema deve ser fácil de usar, com interface intuitiva, suporte a outros idiomas e acessibilidade para pessoas com deficiência; RNF04 - Manutenção: O sistema deve ser facilmente mantido e atualizado, com documentação adequada e facilidade de teste; RNF05 - Compatibilidade: O sistema deve funcionar corretamente em diferentes sistemas operacionais ou dispositivos, proporcionando uma experiência satisfatória ao usuário em várias plataformas.

As regras de negócios são diretrizes ou restrições que orientam as operações, decisões e atividades de uma empresa. Elas garantem a segurança, conformidade e eficiência das operações. Foram definidas as seguintes regras de negócios para a plataforma: Restrições de capacidade: Considerar restrições de participantes em serviços turísticos para oferecer uma melhor experiência aos usuários; Requisitos legais e regulatórios: Cumprir leis e regulamentações do setor turístico para garantir a



conformidade dos padrões de serviços; Disponibilidade de serviços: Garantir que os serviços estejam disponíveis conforme agendado pelos fluxos; Pagamentos e cancelamentos: Estabelecer regras claras para pagamentos e cancelamentos de reservas, garantindo transparência e prevenindo problemas; Política de avaliação: Incentivar feedback e estimativas dos usuários para promover qualidade e transparência na plataforma; Gerenciamento de reclamações: Ter um processo eficiente para lidar com reclamações, buscando soluções e medidas corretivas, se necessário.

Para a especificação do projeto, utilizou-se o Model Business Canvas, um *template* do SEBRAE que organiza os elementos essenciais do negócio de forma visual. Ele inclui a proposta de valor, segmento de mercado, parceiros, atividades renda-chave, recursos necessários, canais, estrutura de custos e fonte de fonte. O modelo completo pode ser encontrado no Apêndice do relatório. Outra ferramenta utilizada para a especificação do projeto foi o fluxograma, que mapeou o processo de reserva de serviço, a principal atividade da plataforma. O fluxograma utiliza retângulos para representar ações, losangos para decisões ou ramificações no fluxo e setas para indicar o fluxo das atividades. O fluxograma completo está disponível na seção Apêndice do relatório. Na definição de metas e métricas foi utilizada a Casa da Qualidade que é uma ferramenta aplicada no Gerenciamento da Qualidade para identificar as necessidades dos clientes e traduzi-las em requisitos técnicos. O modelo completo pode ser encontrado no Apêndice do relatório. Além da QDF foram definidas Metas e métricas para o desenvolvimento do projeto:

Meta 1: Criar um canal exclusivo que forneça aos turistas todas as informações necessárias para realizar uma reserva de visitas ao Geoparque. **Métricas:** **Tempo médio de busca de informações** - Mede o tempo que os turistas levam para encontrar as informações necessárias para fazer uma reserva. Indica a eficiência e facilidade de uso do canal; **Taxa de abandono do canal** - Mede a proporção de turistas que acessam o canal, mas desistem antes de concluir a reserva. Essa métrica pode indicar problemas de usabilidade, complexidade ou falta de clareza nas informações fornecidas; **Avaliação da usabilidade** - Realizar pesquisas ou estimativas de usabilidade para obter feedback direto dos turistas sobre a facilidade de uso, clareza das informações e



experiência geral ao utilizar a plataforma. Essa métrica fornece insights sobre a qualidade da usabilidade da plataforma e oportunidades de melhoria; **Nível de satisfação do usuário** - Coletar feedback dos turistas após a reserva para avaliar o nível de satisfação com a plataforma. Mede aspectos como facilidade de navegação, clareza das informações, rapidez no processo de reserva, entre outros. Essa métrica fornece insights sobre a experiência geral do usuário e possibilita melhorias contínuas na plataforma.

Meta 2: Proporcionar aos guias turísticos um canal em tempo real para acompanhar as solicitações de reservas. No relatório, foram definidas as seguintes métricas relacionadas ao canal dos guias turísticos: **Tempo de atualização:** Medir o tempo necessário para que as solicitações de reserva sejam atualizadas e exibidas no canal dos guias turísticos. Quanto menor for esse tempo, mais em tempo real será a disponibilidade das informações; **Taxa de atualização bem-sucedida:** Medir a proporção de solicitações de reserva que são atualizadas corretamente e exibidas no canal ajudando a identificar eventuais falhas no processo de atualização e garantir a precisão das informações; **Feedback dos guias turísticos:** Coletar o feedback dos guias turísticos sobre a eficácia do canal em fornecer as informações necessárias em tempo real. Isso pode ser feito por meio de pesquisas, entrevistas ou avaliações para avaliar a satisfação e a facilidade de uso da plataforma.; **Tempo de resposta dos guias turísticos:** Medir o tempo necessário para que os guias turísticos respondam às solicitações de reserva após receberem as notificações. Uma resposta rápida pode indicar a eficiência do canal e a prontidão dos guias turísticos em lidar com as solicitações.

Meta 3: Proporcionar à gerência um sistema que possibilite o gerenciamento de informações. No relatório, foram definidas as seguintes métricas relacionadas a gerência da plataforma: **Tempo médio de acesso às informações:** Medir o tempo necessário para que a gerência acesse as informações necessárias por meio do sistema. Quanto menor for esse tempo, mais eficiente será o sistema em fornecer acesso rápido às informações. **Taxa de precisão das informações:** Medir a precisão das informações fornecidas pelo sistema. Pode ser avaliada por meio da comparação das informações gerenciadas no sistema com as informações reais. **Eficiência na**



geração de relatórios: Medir a rapidez e a facilidade com que a gerência pode gerar relatórios a partir do sistema. Isso pode ser avaliado pelo tempo necessário para gerar um relatório e pela flexibilidade do sistema em atender às necessidades de relatórios específicos da gerência. **Nível de automação:** Medir a quantidade de tarefas manuais que foram automatizadas pelo sistema. Quanto mais tarefas forem automatizadas, maior será a eficiência e a eficácia do sistema em gerenciar informações. **Satisfação da gerência:** Coletar feedback da gerência sobre a usabilidade, a eficiência e a eficácia do sistema em gerenciar informações. Isso pode ser obtido por meio de pesquisas, entrevistas ou avaliações. **Redução de erros:** Medir a redução de erros no gerenciamento de informações após a implementação do sistema. Pode ser medido pela comparação dos erros identificados antes e depois da utilização do sistema.

No andamento do projeto, foram utilizadas diversas ferramentas para auxiliar no desenvolvimento. O Model Business Canvas foi utilizado para definir e visualizar o modelo de negócio adotado. O Fluxograma foi empregado para mapear e compreender o fluxo do processo de reserva. Para o design e prototipagem, o software Figma foi utilizado, permitindo a criação de interfaces e layouts. Além disso, a Casa da Qualidade foi empregada como uma ferramenta de gerenciamento da qualidade, auxiliando na identificação e priorização dos requisitos e na análise de melhorias.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao analisar o resultado obtido, observamos que a disciplina desempenhou um papel fundamental nesse desenvolvimento. Através das ferramentas e metodologias para gestão de projetos, foi possível estruturar e aprimorar a proposta da plataforma.

De maneira prática, o desafio de oferecer os serviços turísticos da região perpassa em partes pela dificuldade dos turistas de acessar os guias turísticos e serviços do Geoparque visto que o controle dessas visitas é feita de maneira manual e sem a coleta de dados para uma melhor gestão dessa atividade.

A plataforma permitirá que os usuários/turistas pesquisem a disponibilidade dos guias turísticos, selecionando o local desejado para o passeio com datas da visita e o guia que estará disponível para aquela data. Além disso, o usuário poderá verificar os valores ofertados por cada serviço e fazer pagamentos de forma on-line.



Para a equipe gestora os benefícios se dão através do gerenciamento do registro dos guias e agências de turismo, disponibilidade de dias e valores, bem como gerenciamento de promoções e descontos, além da habilitação para repassar os valores devidos aos guias, e a construção de um banco de dados importante sobre seus clientes com informações valiosas para tomadas de decisão. Uma plataforma de reservas permite que os turistas planejem suas visitas de forma mais conveniente. Além disso, a plataforma possibilita um melhor controle e monitoramento da capacidade do Geoparque, otimizando a gestão dos recursos e garantindo uma experiência mais eficiente para a gestão.

Por fim, o estudo conclui que a abordagem qualitativa utilizada permitiu compreender de forma mais abrangente a realidade do Geoparque Seridó e os desafios enfrentados no processo de reservas. A proposta de uma plataforma acessível e simplificada será uma solução promissora para maximizar a eficiência e aprimorar a experiência dos visitantes.

Com isso, espera-se que essa iniciativa contribua significativamente para a conservação do Geoparque e estimule um maior envolvimento da comunidade e dos turistas na preservação dos aspectos geológicos da região. Contudo, é válido ressaltar que a implementação de uma plataforma requer ajustes contínuos com base no feedback dos usuários, buscando sempre aprimorar e adaptar as soluções oferecidas às necessidades específicas do Geoparque Seridó.

Dentre as limitações do estudo destaca-se que, embora tenha permitido uma compreensão profunda dos aspectos investigados, é importante reconhecer que a natureza qualitativa da pesquisa pode limitar a compreensão das necessidades dos usuários e que os achados podem não estar diretamente relacionados a outras realidades geoturísticas. Sendo assim, é importante acrescentar posteriormente estudos de base quantitativa para melhor compreensão das necessidades do público-alvo.

Outra limitação a ser mencionada é que, apesar dos esforços para propor uma plataforma acessível e simplificada, a implementação efetiva da mesma pode enfrentar desafios tecnológicos, logísticos ou financeiros que precisam ser avaliados e superados para alcançar o sucesso almejado. Considerando essas limitações isoladas,



é importante reconhecer que o presente estudo oferece uma base sólida para futuras pesquisas e intervenções no contexto do Geoparque Seridó. Ao abordar essas questões, novas pesquisas podem aprofundar as análises e buscar soluções mais robustas para o aprimoramento do sistema de reservas e para a valorização do geoturismo na região.

REFERÊNCIAS

UNESCO. Comunicado de imprensa: **UNESCO escolhe oito novas áreas para a Rede Mundial de Geoparques: duas estão no Brasil**. Disponível em: <https://www.unesco.org/pt/articles/unesco-escolhe-oito-novas-areas-para-rede-mundial-de-geoparques-duas-estao-no-brasil?hub=66903>. Acesso em: 19 de mar. 2023.

G1 RN (Brasil). **Conheça o Geoparque Seridó: reconhecido pela Unesco como território de relevância mundial**. 2022. Disponível em: <https://g1.globo.com/rn/rio-grande-do-norte/noticia/2022/04/14/conheca-o-geoparque-serido-reconhecido-pela-unesco-como-territorio-de-relevancia-mundial.ghtml>. Acesso em: 21 mar. 2023.

UNESCO. Geoparques Globais da UNESCO. 2022. Disponível em: <https://www.unesco.org/en/igpp/geoparks/about#main-focus-areas>. Acesso em: 21 mar. 2023.

SERIDÓ, Geoparque. **Consórcio Público Intermunicipal**. 2022. Disponível em: https://geoparqueserido.com.br/?page_id=9569. Acesso em: 21 mar. 2023.
Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE). **Manual de Oslo: diretrizes para coleta e interpretação de dados sobre inovação**. 3.ed. São Paulo: Finep, 2005.

SCHUMPETER, Joseph Alois. **Teoria do desenvolvimento econômico: uma investigação sobre lucros, capital, crédito, juro e o ciclo econômico**. São Paulo: Abril Cultural, 1982.

MENEZES, Pedro. **Governadora do RN e ministra do Turismo tratam de ações para diversificar oferta turística**. 2023. Disponível em: https://www.mercadoeventos.com.br/_destaque_/slideshow/governadora-do-rn-e-ministra-do-turismo-tratam-de-aco-es-para-diversificar-oferta-turistica/. Acesso em: 17 jun. 2023.

NASCIMENTO, M.A.L.; Gomes, C.S.C.D.; Soares, A.S. Geoparque como forma de gestão territorial interdisciplinar apoiada no geoturismo: caso do Projeto Geoparque Seridó. **Revista Brasileira de Ecoturismo**, São Paulo, v.8, n.2, mai/ago2015, pp.347-364.



MEDEIROS, Carlos Alberto Freire; GOMES, Cristiane Soares Cardoso Dantas; NASCIMENTO, Marcos Antônio Leite do. Gestão em Geoparques: desafios e realidades. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, [S.L.], v. 9, n. 2, p. 342-359, 27 ago. 2015. ANPTUR - Associação Nacional de Pesquisa e Pós Graduação em Turismo. <http://dx.doi.org/10.7784/rbtur.v9i2.798>. Disponível em: <https://rbtur.org.br/rbtur/article/view/798>. Acesso em: 17 jun. 2023.

SILVA FILHO, Valdeci Pereira da; MARACAJÁ, Kettrin Farias Bem. Geoturismo: uma alternativa para o desenvolvimento do geoparque Seridó com base nos exemplos dos geoparques Arouca e Naturtejo. **Revista Turydes: Turismo y Desarrollo**, [s. l.], v. 12, n. 27, p. 1-22, dez. 2019. Disponível em: <https://www.eumed.net/rev/turydes/27/geoparque-serido.html>. Acesso em: 17 jun. 2023.

COUTINHO, Ana Catarina Alves; URANO, Débora Goes; MATE, Alberto José; NASCIMENTO, Marcos Antônio Leite do. Tourism and Geotourism: a conceptual problem. **Revista Rosa dos Ventos - Turismo e Hospitalidade**, [S.L.], v. 11, n. 4, p. 754-772, 14 out. 2019. Universidade Caixias do Sul. <http://dx.doi.org/10.18226/21789061.v11i4p754>.

Declaração de Arouca. (Data: 13 de novembro de 2011). Apresentada pela Comissão Organizadora do Congresso Internacional de Geoturismo - "**Geotourism in Action - Arouca 2011**", realizado sob os auspícios da UNESCO no Arouca Geopark, Portugal, de 9 a 13 de novembro de 2011.