

ISSN 2764-5835

Recebido: 10.10.2022

Aprovado: 11.12.2022

Avaliado: pelo Sistema Double Blind Review

## KPIs no monitoramento e desenvolvimento turístico do Amazonas

### KPIs in monitoring and tourism development in Amazonas

Márcia Raquel Cavalcante Guimarães

E-mail: [mguimaraes@uea.edu.br](mailto:mguimaraes@uea.edu.br)

<https://orcid.org/0000-0003-1576-9085>

Maria Helena de uza Fonsêca

E-mail: [mfonseca@uea.edu.br](mailto:mfonseca@uea.edu.br)

<https://orcid.org/0000-0003-2182-8088>

Lúcia Cláudia Barbosa Santos

E-mail: [icsantos@uea.edu.br](mailto:icsantos@uea.edu.br)

<https://orcid.org/0000-0002-7485-3052>

Ana Marta Cardoso Soares

E-mail: [amcs.tur19@uea.edu.br](mailto:amcs.tur19@uea.edu.br)

<https://orcid.org/0000-0001-6412-5310>

Dorval Juan Cativo Carvalho

E-mail: [djcc.tur18@uea.edu.br](mailto:djcc.tur18@uea.edu.br)

<https://orcid.org/0000-0001-9928-8400>

Evanilson dos Santos Ferreira

E-mail: [edsfr.tur19@uea.edu.br](mailto:edsfr.tur19@uea.edu.br)

<https://orcid.org/0000-0002-5061-9528>

Jakeline Cibelle Santos de Seixas

E-mail: [jakelinecibelle@gmail.com](mailto:jakelinecibelle@gmail.com)

<https://orcid.org/0000-0002-6149-3932>

Maria Vitória Rodrigues de Alvarenga

E-mail: [mvra.tur18@uea.edu.br](mailto:mvra.tur18@uea.edu.br)

<https://orcid.org/0000-0001-6706-7638>

Nellyanny Lima Negreiros

E-mail: [nln.tur18@uea.edu.br](mailto:nln.tur18@uea.edu.br)

<https://orcid.org/0000-0002-7945-5547>

Rosana Oliveira de Araújo

E-mail: [roda.tur20@uea.edu.br](mailto:roda.tur20@uea.edu.br)

<https://orcid.org/0000-0002-4962-0337>

## RESUMO

Em um mercado competitivo, Indicadores-chave de desempenho (KPIs) são extremamente importantes na tomada de decisões para os setores do mercado turístico. O presente trabalho tem como objetivo apresentar os KPIs de desenvolvimento turístico do Amazonas de 2019 a 2021, tais como o Imposto sobre Serviços - ISS, Ocupação Hoteleira, Fluxo Turístico e Fluxo de Turistas no Teatro Amazonas. A metodologia utilizada é quantitativa a partir da interpretação dos indicadores disponibilizados pelos órgãos públicos. Os resultados indicam que devido a pandemia da Covid-19 em 2019, houve uma exponencial queda nos indicadores devido à pouca movimentação de turistas, entretanto passa a ter um crescimento a partir de 2021. As informações coletadas contribuem para orientar o planejamento turístico, auxiliar em investimentos futuros, entender o comportamento dos turistas e melhorar a prestação de serviços no estado do Amazonas e sua capital.

**Palavras-chave:** Indicadores-chave de desempenho. Turismo. Amazonas.

## ABSTRACT

In a competitive market, Key Performance Indicators (KPIs) are extremely important in decision making for the tourism market sectors. The present work aims to present the Amazonas tourism development KPIs from 2019 to 2021, such as the Service Tax - ISS, Hotel Occupancy, Tourist Flow and Tourist Flow at Teatro Amazonas. The methodology used is quantitative based on the interpretation of indicators made available by public bodies. The results indicate that due to the Covid-19 pandemic in 2019, there was an exponential drop in the indicators due to the low movement of tourists, however, it starts to grow from 2021. The information collected contributes to guide tourist planning, assist in future investments, understand tourist behavior and improve service delivery in the state of Amazonas and its capital.

**Keywords:** Key performance indicators. Tourism. Amazonas.

## 1. APRESENTAÇÃO

*Key Performance Indicator* (KPI) é um instrumento de avaliação que auxilia no monitoramento do Turismo. Através destes indicadores é possível fazer uma interpretação acerca da demanda de turistas em um determinado local e período de tempo.

Esses indicadores foram utilizados para melhor entendimento do fluxo de turistas no Amazonas, ocupação hoteleira, e fluxo de visitantes no Teatro Amazonas, sendo possível observar o impacto gerado pela pandemia da Covid-19, ao comparar com outros anos.

O indicador utilizado para analisar a ocupação hoteleira foi o *Revenue per Available Room* (RevPar), que calcula a receita gerada por unidade habitacional disponível no meio de hospedagem. Para análise do fluxo de turistas foram utilizados dados do departamento de estatística da Empresa Estadual de Turismo do Amazonas-Amazonatur.

E por fim, para avaliação do fluxo de turistas no Teatro Amazonas foram utilizados dados da Secretaria de Cultura e Economia Criativa do Amazonas - SEC e para o comparativo de receita gerada tomou-se como base os dados fornecidos pela Prefeitura de Manaus no que tange ao ISS (Imposto Sobre Serviços).

## 2. INDICADORES-CHAVE DO TURISMO NO AMAZONAS E MANAUS

### 2.1 Imposto Sobre Serviços (ISS)

O Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza, ou apenas Imposto Sobre Serviços (ISS) trata-se de um tributo atribuído a empresas ou profissionais autônomos que, em âmbito nacional, atuam na prestação ou comercialização de serviços. De acordo com a LC 116/03, o ISS é de competência dos Municípios e do Distrito Federal. Nela também está disposta uma extensa lista de serviços ou atividades que deverão ter incidência desta tributação. Portanto, segundo Gaspar (1994) citado por Branco, Ribeiro & Tinoco (2010) “para ocorrer incidência de ISS, é necessário que o serviço a ser tributado conste da lista de serviços da Lei Complementar”.

Dentre os serviços que constam nesta lista estão os serviços ofertados pela atividade turística, como hospedagem, eventos, atividades culturais, agenciamento, guias de turismo, dentre outros. Em Manaus, a Secretaria Municipal de Finanças (SEMEF) é a responsável pela obtenção, tratamento e armazenamento dos dados provenientes do ISS gerado no município. Com os dados disponibilizados pela secretaria, foi possível realizar o cálculo da arrecadação de serviços relacionados ao turismo no triênio 2019 - 2021, conforme tabela apresentada abaixo.

**Tabela 1 - Arrecadação do ISS no Turismo em Manaus - 2019 - 2021**

	2019	2020	2021
<b>Agenciamento</b>	1.384.238,75	763.913,07	1.223.023,51
<b>Atividades Culturais</b>	366.454,57	158.817,57	412.513,44
<b>Espaços para Eventos</b>	356.745,80	67.620,07	72.882,43
<b>Eventos</b>	376.106,34	136.547,14	677.316,17
<b>Guias de Turismo</b>	343,11	1.675,00	16.577,34
<b>Hospedagem</b>	4.247.779,77	2.394.070,37	3.414.291,54
<b>Recreação e Animação</b>	151.321,88	75.222,17	153.376,76
<b>Total:</b>	6.882.990,22	3.597.892,39	5.969.981,19

**Fonte:** Secretaria Municipal de Finanças (SEMEF) - Manaus/AM, 2021. Adaptado pelos autores.

Considerando os dados acima, os valores arrecadados sofreram interferência significativa em 2020, ano de início da pandemia do Covid-19. Ainda que esperado esse impacto em tempo de crise, a análise dos dados revela que mesmo com a atividade turística tendo sido altamente impactada, setores como agenciamento e hospedagem recuperaram-se

rapidamente. Quanto aos eventos, a arrecadação em 2021 foi extremamente alta, o que demonstra não só a recuperação dessa atividade, como um alto índice de crescimento. Os dados provenientes do ISS contribuem para além do entendimento dos resultados da atividade turística no município, eles indicam aos agentes responsáveis se as várias áreas do turismo estão em crescimento ou queda, para que assim sejam criadas estratégias de recuperação ou melhorias.

## 2.2 Ocupação hoteleira

Na hotelaria, os indicadores de performance são essenciais para entendermos como o setor está se comportando em diferentes períodos. Um dos principais KPI's é o *Revenue per Available Room* (RevPar), que calcula a receita gerada por unidade habitacional disponível no meio de hospedagem. Junto à diária média do dia, conhecido também como *Average Daily Rate* (ADR) e à taxa de ocupação, esses dados geram panoramas importantes para o empreendimento.

**Tabela 2 - KPI's de Ocupação Hoteleira na Região Norte - 2019 - 2021**

Períodos	Taxa de Ocupação %	Diária Média R\$	REVPAR R\$
2019	53.47	203.05	108.57
2020	8.62	183.23	15.8
2021	38.5	187.16	72.34

**Fonte:** INFOHB-Informativo do Fórum de Operadores Hoteleiros do Brasil. Adaptado pelos autores.

Observa-se que o RevPar do ano de 2020 apresenta menor valor entre os anos de referência, consequência da baixa ocupação registrada na região. No ano de 2021 ainda é possível observar que a recuperação do indicador em relação ao ano anterior demonstra variação de R\$ 56,54, um pouco mais de 50% do valor de 2019. Além disso, existem parâmetros de ocupação por meios de hospedagem, como nas tabelas abaixo:

**Tabela 3 - Distribuição de Turistas domésticos por Meios de Hospedagem**

Meio de Hospedagem	2019 %	2020 %	2021 %
Hotel Urbano	55,99	44,58	59,56

Casa de amigos/parentes	33,15	40,00	34,29
Alojamento de floresta	1,44	5,71	2,27
Imóvel alugado	3,28	3,57	1,27
Hostel/Albergue	5,08	0,97	1,39
Outros	1,06	5,17	0,77

**Fonte:** Amazonastur - Movimentação e Caracterização dos Turistas 2021. Adaptado pelos autores.

**Tabela 4 - Distribuição de Turistas estrangeiros por Meios de Hospedagem**

Meio de Hospedagem	2019 %	2020 %	2021 %
Hotel Urbano	50,73	52,64	61,92
Casa de amigos/parentes	14,78	17,72	14,73
Alojamento de floresta	18,33	15,31	10,97
Imóvel alugado	12,28	13,34	9,48
Hostel/Albergue	3,88	0,99	2,59
Outros	0,00	0,00	0,31

**Fonte:** Amazonastur - Movimentação e Caracterização dos Turistas 2021. Adaptado pelos autores.

Verifica-se que nos dois indicadores, turistas domésticos e estrangeiros, a preferência mais expressiva é a estada em hotéis urbanos. Podemos analisar também uma maior preferência dos turistas estrangeiros pelos alojamentos de floresta e que esse indicador era o segundo na lista de escolhas de hospedagem em 2019. Há uma expressiva porcentagem também entre os turistas domésticos, na preferência por ficar em Casa de parentes ou amigos, chegando a representar 40% das estadas no Estado do Amazonas no ano de 2020.

### 2.3 Fluxo turístico no Amazonas

Para orientar as interpretações quanto ao fluxo turístico no triano, faz-se necessário considerar que: 2019, ano com o maior volume total de turistas, representa um ano pré-pandemia. Em 2020 houve a confirmação do 1º caso no Amazonas, em 13 de março, e a primeira onda da Covid-19 no estado. No ano de 2021, o Amazonas enfrentou a segunda

onda epidêmica e teve a maior média diária registrada (2.927 casos em um único dia). Em 18 de janeiro de 2021 também se iniciou a campanha de vacinação contra Covid-19 no estado.

**Tabela 5 - Fluxo de turistas no Amazonas - 2019 - 2021**

	2019	2020	2021
Nacional	368.207	332.718	341.535
Internacional	223.714	5.350	2.087
Não Especificado	32.823	5.462	4.460
<b>Total:</b>	<b>624.744</b>	<b>343.530</b>	<b>348.082</b>

**Fonte:** Departamento de Estatística - Amazonastur.

A tabela mostra que o número de turistas nacionais registrado em 2019 era de 368.207, e no ano seguinte, 332.718, essa diferença representa uma queda de 9,64%. Nota-se também decréscimo de 97,61% no número de turistas estrangeiros entre 2019 e 2020.

No ano de 2021, percebe-se um aumento de 2,65% no volume de turistas nacionais em relação a 2020, e decréscimo de 7,24% em comparação ao ano de 2019. Constata-se, portanto, uma melhoria em relação a 2020. Em relação ao volume de turistas internacionais, 2021 apresenta o menor entre os valores do triano. Comparado ao ano de 2020, o volume de turistas internacionais sofreu decréscimo de 60,99%, e quanto a 2019, a queda se apresenta em 99,07%. Quanto aos turistas não especificados, considerando-se 2021, houve queda de 18,34% em relação a 2020, e de 86,41% em relação ao ano de 2019.

Em 2020, o volume total de turistas foi de 343.530 turistas, o que indica um decréscimo de 45,01% comparado a 2019. Enquanto 2021, com um total de 348.082 turistas, teve um suave aumento de 1,32% em relação a 2020, e decréscimo de 44,28% em relação a 2019, que apresentou 624.744 turistas, maior valor total do triano.

#### 2.4 Fluxo de turistas no Teatro Amazonas

**Tabela 6 - Fluxo de turistas no Teatro Amazonas: 2019 - 2021**

	Ano		
Visitantes	2019	2020	2021
Locais	33,196	11,389	9,217

Estudantes	13,015	455	13,369
Nacionais	49,603	20,359	6,261
Internacionais	20,936	7,350	1,139
Pessoas com Deficiência - PCD	-	98	85
Crianças com até 10 anos	-	1,730	1,497
<b>Total:</b>	<b>116,750</b>	<b>41,381</b>	<b>31,568</b>

**Fonte:** Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa do Amazonas - SEC (2022).

No ano de 2019 há um elevado fluxo de turistas no Teatro Amazonas, sendo o maior em totalidade quando comparado aos anos de 2020 e 2021. O ano de 2019 foi considerado o maior em número de visitas em 22 anos. De acordo com a direção do Teatro Amazonas, esse aumento ocorreu devido a abertura de novos atrativos, exposições e também a entrada gratuita em datas comemorativas. Além disso, o Teatro ganhou mais acessibilidade com uma cabine de Libras, e também fones para atender pessoas com deficiência visual.

No entanto, em 2020 ocorreu uma queda desse número ocasionada devido à pandemia de Covid-19, que provocou o fechamento dos atrativos turísticos em todo o Estado e a proibição de viagens e aglomerações. Devido a isso, o Teatro Amazonas fechou as portas temporariamente em março do mesmo ano, cujo tempo fechado permitiu a realização de reparos e o reforço da segurança no local. O seu retorno se deu parcialmente em agosto, com visitas noturnas, e somente em setembro houve a volta de alguns espetáculos com capacidade máxima de 50%. As visitas eram realizadas por agendamento e não eram permitidas crianças com menos de 12 anos ou pessoas do grupo de risco. Dessa forma, ainda foi possível registrar um percentual de visitantes neste ano.

E por fim, no ano de 2021 temos ainda os efeitos da pandemia no fluxo de turistas, pois uma segunda onda provocou novamente o fechamento do Teatro durante o primeiro trimestre de 2021, tendo o seu retorno ocorrido durante o mês de maio. A partir desse momento, os indicadores demonstraram que houve um retorno gradativo no percentual de visitantes. Devido à disponibilidade da vacina, foi possível a reabertura de atrativos de forma segura, bem como a reabertura das escolas, permitindo a volta das visitas técnicas aos museus e atrativos da cidade, assim como o Teatro Amazonas.

### 3. METODOLOGIA

Para melhor entendimento dos dados referentes ao ISS, os autores realizaram uma adaptação dos dados disponibilizados pela SEMEF. O indicador publicado periodicamente pelo Observatório de Turismo da UEA apresenta os valores de arrecadação por trimestres, o que facilita análises minuciosas sobre a arrecadação desse imposto, mas dificulta uma visão e entendimento abrangente sobre o atual cenário do turismo em Manaus. Portanto, decidiu-se apresentar a soma de valores de cada área por ano, para que fosse possível entender as mudanças ocorridas no triênio 2019 - 2021.

O indicador de Ocupação Hoteleira foi elaborado de acordo com dados obtidos do Informativo do Fórum de Operadores Hoteleiros do Brasil - InFOHB, na qual apresenta as ocupações da Região Norte. Ressalta-se que não foram localizados dados específicos referentes a esse indicador somente do Amazonas. Entretanto, os indicadores relacionados à distribuição de turistas domésticos e estrangeiros por meios de hospedagem no Amazonas, foram obtidos por interpretação de dados fornecidos pelo departamento de estatísticas da Empresa Estadual de Turismo - Amazonastur, atendendo o termo de cooperação técnica estabelecido previamente pelo Observatório de Turismo da UEA.

Os dados utilizados no indicador Fluxo Turístico no Amazonas foram fornecidos pelo Departamento de Estatística da Empresa Estadual de Turismo do Amazonas, Amazonastur. A contextualização dos valores considerou a situação predominante no estado nos três anos, com destaque para o forte impacto da pandemia de Covid-19. Estas informações, por sua vez, foram obtidas por meio de consulta aos Boletins da Fundação de Vigilância em Saúde no Amazonas e do Observatório de Turismo da UEA.

A criação da tabela referente ao Fluxo de Turistas do Teatro Amazonas utilizou como base dados compartilhados pela Secretaria de Cultura (SEC), cujas características de cada grupo tiveram como base dados da venda de entradas para visitas ou apresentações realizadas no Teatro Amazonas. Para a realização do comentário, foram realizadas pesquisas com dados referentes ao funcionamento do Teatro Amazonas no período analisado.

### REFERÊNCIAS

AMAZONAS ATUAL. **Manaus lidera a ocupação hoteleira, mostra boletim de operadores hoteleiros** <https://amazonasatual.com.br/manaus-lidera-a-ocupacao-hoteleira-nacional-mostram-indicadores-de-turismo/> . Acesso em 27 de jun. de 2022.

DEPARTAMENTO DE ESTATÍSTICA DA AMAZONASTUR. **Movimentação e Caracterização dos turistas do Amazonas de 2020**. Disponível em: <http://www.amazonastur.am.gov.br/indicadores-de-turismo/>. Acesso em 03 de ago. de 2022.

DEPARTAMENTO DE ESTATÍSTICA DA AMAZONASTUR. **Movimentação e Caracterização dos turistas do Amazonas de 2021**.



ISSN 2764-5835

Recebido: 10.10.2022

Aprovado: 11.12.2022

Avaliado: pelo Sistema Double Blind Review

EBC RADIOS. **Em 2019, Teatro Amazonas teve maior número de visitas turísticas em 22 anos.** Disponível em: <https://radios.ebc.com.br/reporter-nacional-amazonia/2020/02/teatro-amazonas-teve-no-ano-passado-o-maior-numero-de-visitacoes>. Acesso em 29 de jul. de 2022.

FÓRUM DE OPERADORES HOTELEIROS DO BRASIL. **179ª do InFOHB . Comparativo entre os meses.** Disponível em: <https://fohb.com.br/wp-content/uploads/2022/07/InFOHB-179-Junho-Comparativo-2019.pdf> Acesso em 27 de jun. de 2022.

FUNDAÇÃO DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE NO AMAZONAS. **Boletim Situação Epidemiológica de COVID-19 e da Síndrome Respiratória Aguda Grave No Amazonas 32.** Disponível em: [https://www.fvs.am.gov.br/media/publicacao/Boletim\\_Situa%C3%A7%C3%A3o\\_Epidemiol%C3%B3gica\\_de\\_COVID-19\\_e\\_da\\_S%C3%ADndrome\\_Respirat%C3%B3ria\\_Aguda\\_\\_CKtDhSL.pdf](https://www.fvs.am.gov.br/media/publicacao/Boletim_Situa%C3%A7%C3%A3o_Epidemiol%C3%B3gica_de_COVID-19_e_da_S%C3%ADndrome_Respirat%C3%B3ria_Aguda__CKtDhSL.pdf). Acesso em: 15 de ago. 2022.

G1 AMAZONAS. **Teatro Amazonas reabre espetáculos ao público a partir de quarta-feira.** Disponível em: <https://g1.globo.com/am/amazonas/noticia/2020/08/31/teatro-amazonas-reabre-espectaculos-ao-publico-a-partir-de-quarta-feira-2.ghtml>. Acesso em 29 de jul. de 2022.

OBJETIVIDADE CONSULTORIA LTDA. **O que é Revpar?** Disponível em: <https://ocl.com.br/o-que-e-revpar/> Acesso em 28 de jul. de 2022.

OBSERVATÓRIO DE TURISMO DA UEA. **Fluxo de Turistas no Teatro Amazonas.** Disponível em: <https://observatur.uea.edu.br/indicadores/>. Acesso em 29 de jul. de 2022.

OBSERVATÓRIO DE TURISMO DA UEA. **Gestão de Crise no Turismo: O Caso do Covid-19 e as Medidas no Amazonas.** Disponível em: <https://observatoriodeturismo.uea.edu.br/boletins/>. Acesso em 15 de ago. 2022.

OBSERVATÓRIO DE TURISMO DA UEA. **Indicadores.** Disponível em: <https://observatoriodeturismo.uea.edu.br/indicadores/>. Acesso em 29 de jul. de 2022.

RIBEIRO, J. L. D.; THIESEN, J. P. K.; TINOCO, M. A. C. Determinantes da satisfação e atributos da qualidade em serviços de salão de beleza. **Production**, v. 23, n. 3, p. 609–624, 30 out. 2012.

SITE MINDER. **Como calcular a RevPAR e outras métricas de desempenho hoteleiro.** Disponível em: <https://www.siteminder.com/pt/r/como-calculer-revpar/> . Acesso em 27 de jun. de 2022.