

Recebido em: 13.03.2026

Aprovado em: 10.04.2026

Avaliado pelo: Sistema Double Blind Review

**CENTROS DE ATENDIMENTO AO TURISTA COMO FERRAMENTA
PARA O PLANEJAMENTO TURÍSTICO DE UM DESTINO****TOURIST INFORMATION CENTERS AS A TOOL FOR A
DESTINATION'S TOURISM PLANNING**Suene Borges Pacheco¹E-MAIL: sbpa.gtu23@uea.edu.brORCID: <https://orcid.org/0009-0007-4610-6248>Victória Elizabeth Santana Agard²E-MAIL: vesag.gtu23@uea.edu.brORCID: <https://orcid.org/0009-0004-2808-9438>Márcia Raquel Cavalcante Guimarães³E-MAIL: mguimaraes@uea.edu.brORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1576-9085>**RESUMO**

O presente estudo analisa a evolução do fluxo turístico no município de Novo Airão (AM) entre 2010 e 2025, a partir da digitalização e sistematização dos registros do Centro de Atendimento ao Turista (CAT). A pesquisa caracteriza-se como quantitativa, aplicada e descritiva, utilizando como fonte os livros físicos de registro do CAT, cujas informações foram organizadas em um banco de dados digitais, permitindo a classificação dos visitantes por origem (regional, nacional, internacional e não identificado). Os resultados evidenciam três fases distintas: crescimento do fluxo turístico entre 2010 e 2015, retração entre 2016 e 2023, intensificada pelos impactos da pandemia de COVID-19 e pelas limitações dos registros manuais, e retomada em 2025, impulsionada pela adoção de planilhas eletrônicas e pela melhoria na gestão das informações. Verificou-se ainda a predominância do público regional, responsável pela maior parte dos atendimentos. Conclui-se que a sistematização dos dados fortalece o CAT como instrumento estratégico de monitoramento, contribuindo para o planejamento turístico, a tomada de decisões baseada em evidências e o desenvolvimento sustentável do destino.

Palavras-chave: Turismo. Fluxo Turístico. Novo Airão.

¹Acadêmica de Tecnologia em Gestão de Turismo da Universidade do Estado do Amazonas. Bolsista de Extensão do Observatório de Turismo da UEA. <http://lattes.cnpq.br/5422621175416507>.

²Acadêmica de Tecnologia em Gestão de Turismo da Universidade do Estado do Amazonas. Bolsista de Extensão do Observatório de Turismo da UEA. <http://lattes.cnpq.br/6322635884355321>.

³Professora Adjunta da Universidade do Estado do Amazonas. Coordenadora da Rede Interinstitucional do Observatório de Turismo da UEA e Líder do Grupo de Pesquisa Observatório de Turismo da Universidade do Estado do Amazonas. <http://lattes.cnpq.br/3690480711773055>.

ABSTRACT

This study analyzes the evolution of the tourist flow in the municipality of Novo Airão, Amazonas, Brazil, between 2010 and 2025 through the digitization and systematization of records from the Tourist Information Center (CAT). The research is characterized as quantitative, applied, and descriptive, using the CAT's physical registration books as its primary data source. The records were organized into a digital database and classified according to visitors' origin (regional, national, international, and unidentified). The results revealed three distinct periods: growth in tourist flow from 2010 to 2015, decline between 2016 and 2023, intensified by the impacts of the COVID-19 pandemic and the limitations of manual records, and recovery in 2025, supported by the adoption of electronic spreadsheets and improved information management. The findings also indicate the predominance of regional visitors throughout the analyzed period. The study concludes that the systematization of tourism data strengthens the Tourist Information Center as a strategic monitoring tool, supporting tourism planning, evidence-based decision-making, and the sustainable development of the destination.

Keywords: Tourism. Tourist Flow. Novo Airão.

1. INTRODUÇÃO

Falar de turismo na Amazônia é falar de natureza, cultura, identidade e oportunidade. Em municípios como Novo Airão (AM), o turismo não é apenas uma atividade econômica, é parte da dinâmica social e da esperança de desenvolvimento sustentável. Conhecido por sua proximidade com o Parque Nacional de Anavilhanas, um dos maiores arquipélagos fluviais do mundo, o município recebe visitantes atraídos pela experiência com a floresta, os rios e os modos de vida amazônicos. Esse movimento constante de pessoas transforma o território, movimenta a economia local e reforça a necessidade de planejamento responsável.

No entanto, planejar exige conhecer. Compreender quem visita o município, de onde essas pessoas vêm e como esse fluxo se comporta ao longo do tempo é fundamental para pensar políticas públicas, fortalecer empreendimentos e estruturar estratégias de promoção do destino. Nesse contexto, o Centro de Atendimento ao Turista (CAT) assume uma importância que vai além da recepção e orientação ao visitante. O CAT pode ser entendido como um ponto estratégico de inteligência turística local, pois é nele que se concentram informações valiosas sobre o fluxo e a origem dos visitantes. Quando bem organizados, esses dados se tornam ferramentas capazes de orientar decisões e apoiar o desenvolvimento do destino.

Em Novo Airão, durante muitos anos, os registros do CAT foram realizados manualmente, em livros físicos, sem passar para planilhas digitais após a coleta dos dados. Essas anotações guardaram a memória do turismo local, mas também revelaram desafios: informações

dispersas, ausência de padronização e dificuldade de análise histórica. Foi a partir dessa realidade que surgiu a proposta de organizar, sistematizar e digitalizar esses dados, transformando registros escritos à mão em informação técnica estruturada.

Este trabalho foi desenvolvido no âmbito do Observatório de Turismo da Universidade do Estado do Amazonas (UEA) (<https://observatoriodeturismo.uea.edu.br/>), grupo de pesquisa do CNPq e espaço acadêmico que interliga ações de pesquisa e extensão, essencialmente dedicado à produção e análise de dados turísticos com foco no fortalecimento do planejamento e gestão do turismo regional. Como parte dessa iniciativa, duas acadêmicas do interior do Amazonas, bolsistas do Observatório, assumiram o desafio de reunir os livros do CAT, organizar as informações e construir um banco de dados digital. Em sua primeira experiência científica, as pesquisadoras vivenciaram o processo de transformar dados brutos em conhecimento aplicado, contribuindo não apenas para sua formação acadêmica, mas também para o desenvolvimento do município.

A organização dos registros em planilhas digitais, com a classificação das origens dos visitantes em regional, nacional, internacional e não identificado, permitiu recuperar a memória do fluxo turístico e estruturar uma base consistente para análise. Mais do que um exercício técnico, esse processo representa um passo importante para fortalecer o CAT como ferramenta estratégica de monitoramento. Dessa forma, este trabalho tem como objetivo analisar a evolução do fluxo turístico em Novo Airão (AM) no período de 2010 a 2025, a partir da digitalização e sistematização dos registros do Centro de Atendimento ao Turista, evidenciando sua relevância como instrumento de gestão da informação e apoio ao planejamento turístico local.

2. METODOLOGIA

A presente pesquisa caracteriza-se como quantitativa, de natureza aplicada e com objetivo descritivo, pois busca compreender a evolução do fluxo turístico de Novo Airão (AM) a partir da organização e análise dos registros históricos do Centro de Atendimento ao Turista (CAT). O estudo foi desenvolvido no âmbito do Observatório de Turismo da Universidade do Estado do Amazonas (UEA), programa de extensão da Universidade - PADEX-UEA (2023-2026).

A principal fonte de informação utilizada foram os livros físicos de registro do CAT, nos quais, ao longo dos anos, os atendimentos aos visitantes foram anotados manualmente. Esses livros guardavam a memória do fluxo turístico do município, porém de forma dispersa e sem padronização. A primeira etapa do trabalho consistiu na organização cronológica desse material, seguida da leitura detalhada de cada página e da transcrição cuidadosa das informações para planilhas eletrônicas digitais. Durante a digitalização, foi realizada a padronização da variável “origem do visitante”, classificando os registros em regional, nacional, internacional e não identificado. Esse processo exigiu atenção à escrita manual, conferência de informações repetidas e revisão para minimizar inconsistências. Em alguns casos, lacunas foram mantidas como “não identificado”, respeitando a integridade do dado original.

Após a transcrição e organização, os dados foram consolidados em um único banco digital, permitindo a elaboração de tabelas e gráficos para análise quantitativa descritiva. Foram observadas variações anuais e sazonais, bem como a distribuição proporcional das origens ao longo do período de 2010 a 2025. Embora se reconheçam as limitações inerentes aos registros manuais, o processo de digitalização e padronização possibilitou estruturar uma base histórica consistente, transformando anotações físicas em um conjunto organizado de informações apto a subsidiar análises e apoiar o planejamento turístico do município.

3. RESULTADOS E DISCUSSÕES

O debate contemporâneo sobre gestão turística tem enfatizado a necessidade de superar modelos intuitivos de planejamento, substituindo percepções isoladas por análises fundamentadas em dados sistematizados, o monitoramento do fluxo turístico é apontado como etapa essencial para compreender a dinâmica da demanda, identificar tendências e apoiar decisões estratégicas no âmbito municipal (Rejowski, 2010).

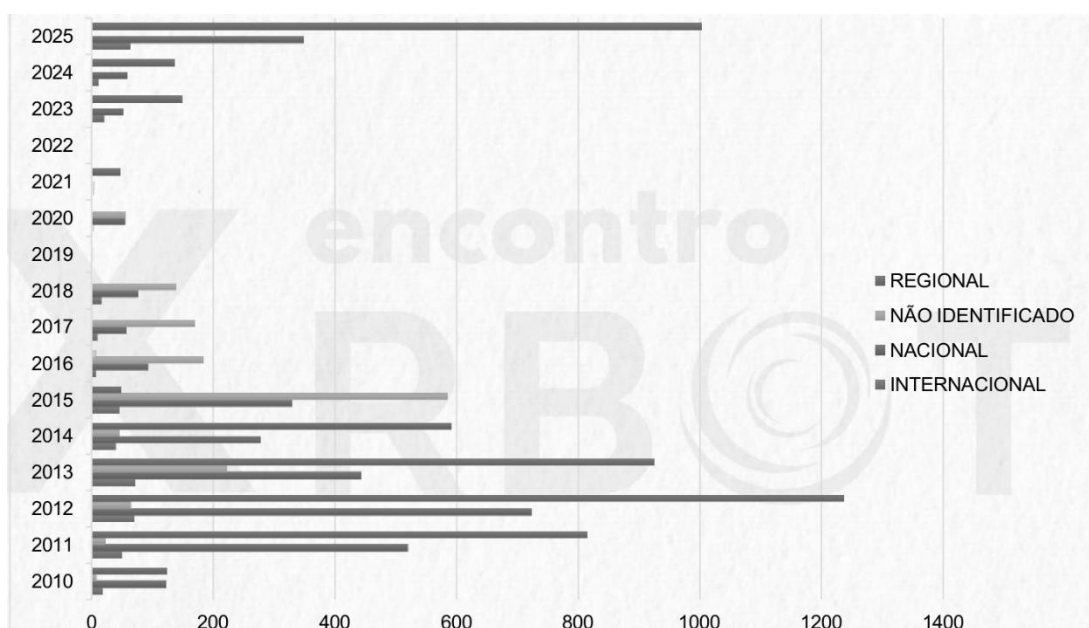
Nesse sentido, conhecer a origem dos visitantes, a frequência de visitação e as variações sazonais não constitui apenas um exercício estatístico, mas um processo de construção de inteligência territorial, capaz de orientar políticas públicas, investimentos e ações de promoção de forma mais consistente. A gestão do turismo baseada em dados tem sido apontada como caminho essencial para decisões mais estratégicas. Quando informações são organizadas

e transformadas em indicadores, deixam de ser apenas números e passam a orientar escolhas, investimentos e prioridades (Kotler et al., 2014).

No caso do presente estudo, a variável “origem do visitante”, classificada em regional, nacional, internacional e não identificado, permite compreender o alcance territorial de Novo Airão e identificar padrões que ajudam a visualizar a posição do município no cenário turístico mais amplo.

A análise da série histórica de atendimentos do Centro de Atendimento ao Turista (CAT) de Novo Airão, entre 2010 e 2025, permite compreender com maior clareza a trajetória do fluxo turístico no município ao longo de quinze anos (Figura 1). Nesse período, observam-se momentos distintos de crescimento, retração e retomada. Entre 2010 e 2015, destaca-se uma fase de expansão e consolidação do atendimento, com pico em 2015, quando foram registrados 2.096 atendimentos, um dos maiores volumes da série.

Figura 1 - Série histórica de atendimentos do Centro de Atendimento ao Turista (CAT)



Fonte: Dados do CAT Novo Airão (2010-2025).

A partir de 2016, nota-se redução gradual dos registros, intensificada em 2020 em decorrência da pandemia da COVID-19. Nos anos imediatamente posteriores (2021-2023), os índices permaneceram baixos. Além da diminuição do fluxo turístico, verificou-se mudança no

comportamento dos visitantes, pois, muitos buscavam informações no CAT, mas demonstravam receio em registrar seus dados, recusando-se a preencher ou assinar formulários.

Em diversos casos, os turistas apenas coletavam orientações e seguiam viagem, o que contribuiu para a subnotificação do fluxo real. Somam-se a isso fragilidades no processo de armazenamento das informações. Durante esse período, os registros eram mantidos predominantemente em formulários físicos, arquivados em gavetas e caixas, sem sistematização digital contínua. Essa prática resultou em perdas pontuais de dados e lacunas na série histórica.

Em 2025, observa-se mudança significativa nesse cenário, com a reorganização do sistema de coleta e armazenamento das informações por meio da adoção de planilhas eletrônicas (Excel). A digitalização dos registros proporcionou maior controle, redução de perdas e maior confiabilidade estatística. Os dados consolidados de 2025 indicam 1.413 atendimentos, número próximo ao registrado em 2011 (1.410), sinalizando retomada consistente do fluxo turístico. A análise das origens revela predominância do público regional, com 1.003 visitantes (aproximadamente 71% do total anual). O fluxo nacional corresponde a 348 registros (cerca de 25%), enquanto o internacional soma 64 visitantes (4,5%), confirmando a centralidade do mercado regional na sustentação da demanda turística local.

Assim, a série histórica evidencia três momentos principais: uma fase inicial de expansão (2010-2015), um período de retração associado ao impacto pandêmico e a limitações metodológicas nos registros (2016-2023) e, por fim, uma retomada progressiva acompanhada de maior organização e qualificação do sistema de dados (2025). Essa evolução não apenas demonstra recuperação do fluxo turístico, mas também amadurecimento na gestão das informações, fortalecendo a capacidade de planejamento estratégico do destino.

O Centro de Atendimento ao Turista (CAT) ganha uma dimensão que vai além do atendimento ao visitante. Embora institucionalmente seja reconhecido como espaço de acolhimento e orientação (Brasil, 2023). O CAT também funciona como ponto estratégico de coleta de informações. Cada registro realizado representa uma peça da memória turística do município. Quando esses registros são organizados, sistematizados e analisados, o CAT deixa de ser apenas um local de informação e passa a atuar como núcleo local de inteligência turística.

Experiências extensionistas demonstram que a universidade pode desempenhar papel decisivo nesse processo de organização e qualificação dos dados. Rosandiski (2020), ao tratar da implantação de produtos informacionais em observatórios, destaca a importância da

padronização e da construção de indicadores para transformar dados dispersos em conhecimento útil à gestão. De forma semelhante, ações extensionistas voltadas à organização de informações territoriais evidenciam que a sistematização fortalece diagnósticos e amplia a capacidade técnica dos municípios (Bora de Andrade et al., 2021).

No Amazonas, o Observatório de Turismo da Universidade do Estado do Amazonas (UEA) surge justamente com essa missão: produzir, organizar e disponibilizar informações que apoiem o planejamento turístico regional. Ao aproximar pesquisa acadêmica e realidade municipal, o Observatório contribui para que dados locais ganhem significado estratégico e possam orientar decisões mais consistentes. Assim, a articulação entre o CAT, a sistematização das informações e a atuação do Observatório de Turismo da UEA demonstra como a organização estratégica de dados pode fortalecer o planejamento turístico local. Quando a informação é estruturada e analisada, amplia-se a capacidade de compreender o fluxo, antecipar demandas e pensar melhorias para o município. Dessa maneira, os registros deixam de ser apenas anotações administrativas e passam a constituir base concreta para decisões mais qualificadas e para o desenvolvimento sustentável de Novo Airão.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo buscou compreender a evolução do fluxo turístico de Novo Airão (AM) entre 2010 e 2025 a partir da organização dos registros do Centro de Atendimento ao Turista (CAT). Ao transformar livros físicos em um banco de dados estruturado, foi possível recuperar a trajetória da visitação no município, identificar períodos de crescimento, retração e retomada, além de evidenciar a forte presença do público regional ao longo dos anos.

Os resultados mostram que o CAT vai além do atendimento ao visitante, assumindo papel relevante como ferramenta de monitoramento e apoio ao planejamento turístico. A sistematização das informações permitiu enxergar o fluxo com mais clareza, oferecendo subsídios concretos para decisões mais fundamentadas. A atuação do Observatório de Turismo da UEA foi essencial nesse processo, demonstrando como a universidade pode contribuir diretamente com a gestão municipal. Assim, reforça-se a importância de manter a atualização contínua dos dados, consolidando essa base como instrumento estratégico para o fortalecimento do turismo e para o desenvolvimento de Novo Airão.

REFERÊNCIAS

BORA DE ANDRADE, S. M. et al. Lazer na cidade em tempos de pandemia: construindo diálogos com a comunidade. **Extensão em Foco**, Curitiba, n. 23, 2021. DOI: 10.5380/ef.v0i23.80613.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Você conhece os Centros de Atendimento ao Turista?** Brasília: Ministério do Turismo, 2023. Disponível em: <https://www.gov.br/turismo>. Acesso em: 15 jan. 2026.

KOTLER, P.; BOWEN, J. T.; MAKENS, J. C. **Marketing para turismo e hospitalidade**. 6. ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2014.

REJOWSKI, M. **Turismo e pesquisa científica: pensamento internacional x situação brasileira**. Campinas: Papirus, 2010.

ROSANDISKI, E. N. Etapas necessárias à elaboração e implantação de produtos para disseminação de informações sobre Mercado de Trabalho no âmbito de um Observatório de Políticas Públicas. **Extensão em Foco**, Curitiba, n. 21, 2020. DOI: 10.5380/ef.v0i21.69262.

UNIVERSIDADE DO ESTADO DO AMAZONAS. **Observatório de Turismo da UEA**. Manaus: UEA, s.d. Disponível em: <https://observatoriodeturismo.uea.edu.br>. Acesso em: 15 jan. 2026.