



**CENTRO DE INTELIGÊNCIA  
DA ECONOMIA DO TURISMO**

SP PRA TODOS

**SÃO PAULO**  
GOVERNO DO ESTADO  
Secretaria de Turismo e Viagens

[turismo.sp.gov.br/ciet](http://turismo.sp.gov.br/ciet)

# MONITORAMENTO TURISMO & VIAGENS SP

MAIO 2021

Nesta edição

*Treinamento do CIET  
chega a cem cidades*

· 3 ·

*Novos dados de  
inteligência turística*

· 5 a 7 ·

*Cesário Lange  
e Santos são os  
destaques do mês*

· 9 e 10 ·

*OMT apresenta  
manual de práticas  
sustentáveis no turismo*

· 14 ·

## Governo de SP autoriza R\$ 50,4 milhões para os municípios turísticos

O Governo do Estado de São Paulo autorizou a assinatura de convênios com 140 Municípios de Interesse Turístico (MITs), no valor de R\$ 50,4 milhões, para obras e melhorias de infraestrutura. O anúncio foi feito pelo Governador João Doria, durante encontro com prefeitos e secretários municipais de Turismo, no Palácio dos Bandeirantes.

“Hoje estamos iniciando esse processo numa retomada muito importante dos valores do turismo, confiantes que gradualmente poderemos retomar as atividades econômicas de forma segura, respeitando os protocolos, a vida e a saúde. É fundamental termos sempre o sentimento de que sem pessoas, não há economia”, afirmou o Governador.

Com a autorização (ver pág. 2), a Secretaria de Turismo e Viagens, por meio do Departamento de Apoio ao Desenvolvimento dos Municípios Turísticos (Dadetur), formalizará os convênios e dará início ao processo de liberação dos recursos. A novidade é que a partir deste ano toda a tramitação de documentos será digital, pelo SP Sem Papel.

**Educação** – Na mesma cerimônia, a pasta do Turismo, que agora passou a se chamar Secretaria de

Turismo e Viagens (ver pág. 14), assinou um termo de cooperação com a Secretaria de Educação. O objetivo é oferecer, ainda no segundo semestre, três disciplinas eletivas aos alunos dos últimos anos do ensino fundamental e do ensino médio, unindo educação, inovação e empreendedorismo, e apresentando o turismo, e seus diversos segmentos, como aliado no desenvolvimento pessoal e profissional.

“Turismo e viagens como fenômeno social e econômico têm grande capacidade de geração de empregos, sendo uma oportunidade para os jovens que em breve estarão no mercado de trabalho”, disse o secretário Vinicius Lummertz.

A parceria ocorre por meio do programa Inova Educação (ver pág. 8), que promove atividades educativas para o desenvolvimento intelectual, emocional, social e cultural dos estudantes, através de disciplinas eletivas, projeto de vida e de tecnologia e inovação.

“Entre outros temas, vamos abordar pontos relacionados à consciência ambiental, economia verde solidária e criativa, classificação de diferentes atrativos, além de promover games e desafios”, conta Rossieli Soares, secretário estadual da Educação.



## Autorizados os convênios com os municípios de interesse turístico

Os municípios de interesse turístico (MITs) receberam uma boa notícia no final de maio. Durante encontro no Palácio dos Bandeirantes, o Governador João Doria assinou a autorização para que a Secretaria de Turismo e Viagens possa celebrar convênios que preveem o repasse de R\$ 50,4 milhões. Cada MIT receberá R\$ 360 mil para iniciar ou prosseguir com obras e melhorias de infraestrutura.

Os repasses chegarão a todo o Estado. A região administrativa de São José do Rio Preto, por exemplo, tem o maior número de contempladas, 22 cidades, que receberão R\$ 7,9 milhões, em seguida vêm as regiões de Campinas, com 21 municípios e R\$ 7,5 milhões e Sorocaba, com 14 e R\$ 5 milhões.

A criação dos MITs tem como objetivo ampliar e qualificar a oferta

turística do Estado. Com exceção das 70 estâncias, que têm um regime próprio e consolidado por décadas, todos os demais 575 municípios paulista estão aptos a se tornarem MITs, respeitado o

limite atual de 140 vagas. Para tanto devem preencher alguns critérios como potencial turístico, ter um Conselho Municipal de Turismo, serviço médico emergencial, infraestrutura básica, plano diretor de turismo e atrativos turísticos reconhecidos.

No ano passado, para que as 210 cidades turísticas do Estado – 70 estâncias e 140 MITs – estivessem mais bem preparadas para a retomada das viagens

no pós-pandemia, foram repassados R\$ 223,3 milhões, com foco na continuação e conclusão das obras em andamento. O mesmo princípio vem sendo adotado em 2021, quando devem ser entregues mais de cem obras.



## Representantes das Regiões Turísticas têm 6º encontro

A Secretaria de Turismo e Viagens reuniu os representantes das 49 regiões turísticas do Estado em encontro para apresentar as ações da pasta.

Vinicius Lummertz, secretário, abriu o evento apresentando todas as áreas envolvidas no programa de regionalização e ressaltando a importância de um plano de retomada econômica estruturado para capacitar as cidades e atender as demandas do turista no pós-pandemia.

Os interlocutores puderam compreender melhor a importância do mapa do turismo na estruturação de políticas públicas que atendam as demandas regionais de forma mais completa. A divisão das regiões é

feita com base nos pedidos dos próprios municípios e a participação de cada cidade, por meio dos interlocutores, é fundamental para a formação do mapa.

Cada participante recebeu uma cartilha contendo as principais iniciativas da Secretaria de Turismo do Estado de São Paulo para a retomada do setor. Entre elas, destacam-se o Plano Turismo SP 20-30, o programa São Paulo Pra Todos, ações de conectividade – aumento da malha aérea em cidades do interior –, programas de acesso ao crédito via Cadastur e o repasse de verbas para obras de estruturação e renovação de equipamentos públicos via Dadetur.

Além dos programas, os interlocutores puderam conhecer melhor a atuação do Centro de Inteligência da Economia do Turismo (CIET) que auxilia os municípios com treinamentos de capacitação e com dados de pesquisas para identificar possíveis melhorias na estrutura turística de cada região.

Ao final do encontro, os interlocutores tiraram dúvidas sobre a divisão regional dos mapas e do papel que desempenham na formação das regiões turísticas, compreendendo melhor a atuação da Secretaria na tomada de decisões.

# Secretaria de Turismo treinou equipes de mais de cem cidades

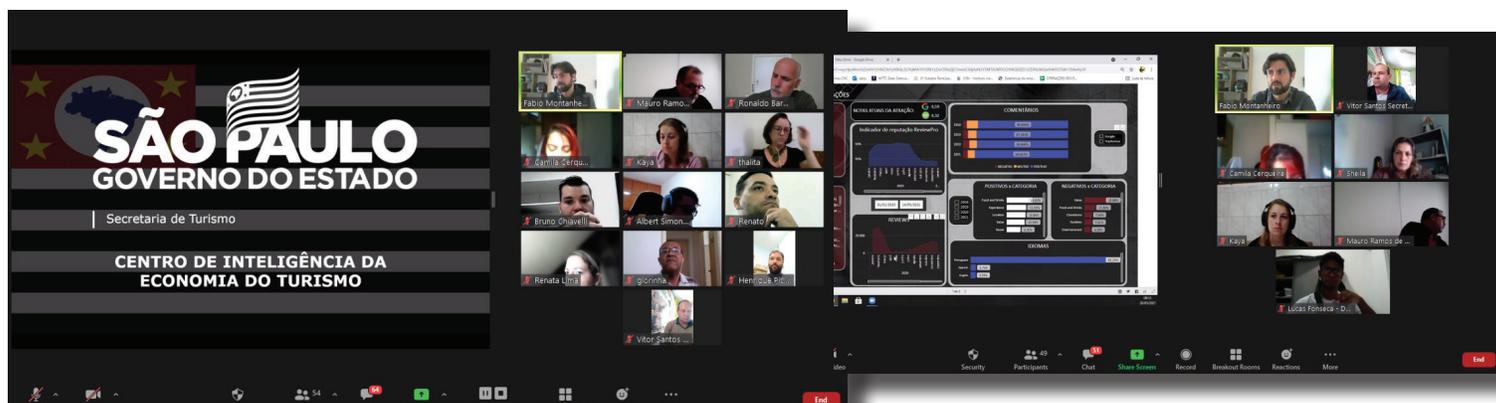
Vinculado à Secretaria de Turismo e Viagens do Estado de São Paulo (Setur-SP), o Centro de Inteligência da Economia do Turismo (CIET) vem promovendo, desde março, cursos online de capacitação em pesquisa e monitoramento. Até a primeira quinzena de maio, 254 servidores de 108 cidades já haviam participado.

O objetivo do CIET é gerar informações confiáveis e que possam ajudar na criação de planos de desenvolvimento local e estadual. O CIET também é responsável por elaborar pesquisas setoriais e monitorar os indicadores de desempenho a fim de melhorar a oferta, identificando problemas e subsidiando possíveis soluções.

O curso, gratuito, visa capacitar os agentes a entender a importância e o processo de coleta e análise de dados por meio de sites, aplicativos, entre outras fontes. Também é possível a utilização de

dados de órgãos públicos ou privados, como a parceria do CIET com o Clickbus, aplicativo de venda de passagens rodoviárias, ou a Airbnb, para hospedagem em residências. O CIET utiliza de dados da Infraero (aeroportos), IBGE (informações sociais e econômicas), e ANAC (aviação), entre outros, para entender o deslocamento de turistas e a realidade de cada cidade ou região.

“Dados são o grande tesouro das grandes empresas e órgãos públicos, formando a base da estratégia de negócios e de tomada de decisões. Tão importante quanto a coleta dos dados é o tratamento, para que resultem em conhecimento aplicável. No nosso caso, a organização e análise de dados é utilizada na elaboração de políticas públicas que fomentem o turismo”, explica Fábio Montanheiro, coordenador do CIET. Os cursos, com turmas a cada quinze dias, vão até o final de junho.



Os treinamentos realizados em formato online vão até junho.

*Desde que assumi o cargo de Secretário de Turismo do Estado tenho me empenhado em reforçar o papel estratégico do turismo na pauta econômica de São Paulo. Semana passada, três grandes ações, apresentadas em evento no Palácio dos Bandeirantes, reforçaram este nosso papel. Quero falar sobre a importância de cada uma, porque vão reverberar – e dar frutos, por um longo tempo.*

*Pela primeira vez, desde a criação dos 140 Municípios de Interesse Turístico (MITs), em 2015, reunimos os prefeitos em um ato de governo para anunciar convênios de R\$ 50,4 milhões. Mais do que um novo fôlego para a retomada do nosso setor, o turismo reforçou seu protagonismo no governo de João Doria.*

*O novo papel da Setur também inclui educar as novas gerações para o turismo. O turismo em sala de aula é nossa segunda grande*

*conquista. Agora, o turismo faz parte das disciplinas eletivas de jovens de escolas públicas estaduais. Como pilar do desenvolvimento regional, o turismo vai se consolidar como tema essencial na construção da identidade, como atividade que gera emprego e renda.*

*Por fim, ganhamos um sobrenome – e ficamos mais adequados à nossa vocação. Agora, somos Secretaria de Turismo e Viagens, uma forma de reconhecer um segmento complexo que movimenta mais de 52 setores econômicos. Há muito por fazer ainda e estou certo de que estamos no caminho. Agradeço a cada um de vocês que dividiram - e dividem - comigo o sonho de um turismo cada vez maior.*

**Vinicius Lummertz**  
Secretário de Turismo do Estado de São Paulo

## Demandas do mercado e formação acadêmica são avaliadas

A Secretaria de Turismo e Viagens do Estado de São Paulo está promovendo um ciclo de reuniões com professores e coordenadores de cursos de turismo (técnicos, tecnólogos, graduação e pós-graduação), representantes do setor produtivo e governos, buscando aproximar a formação profissional do estudante de turismo das demandas do mercado de trabalho.

A primeira rodada de encontros mobilizou 18 professores, coordenadores e representantes de instituições como Universidade de São Paulo (USP), Univesidade Estadual Paulista (Unesp), Instituto Federal de São Paulo (IFSP), Centro Paula Souza, Senac, Universidade Anhembi Morumbi e Associação Brasileira dos Bacharéis de Turismo (ABBTUR) em discussões para identificar o futuro do profissional de turismo - sobretudo em épocas adversas para o setor, como a pandemia.

A próxima etapa é ouvir representantes de empresas responsáveis pela contratação desses profissionais, como agências e operadoras de viagens, companhias aéreas, e

hotéis, entre outros, e promover debates entre setor produtivo e acadêmico, identificando as mudanças do mercado.

A iniciativa faz parte do programa Politurismo, da Secretaria de Turismo e Viagens, desenvolvido sobre os pilares da educação, inteligência, negócios e inovação para a qualificação e formação de novas lideranças e talentos que compõem a cadeia produtiva do turismo no Estado. As reuniões são conduzidas pela Fundação Instituto de Administração da USP, contratada para desenvolvimento de ações em conjunto com a Secretaria.

“A ideia é atender as exigências do mercado, atualizando e melhorando os cursos de formação à partir dessas demandas. Se o profissional de turismo precisa desenvolver certas habilidades ao ingressar no mercado de trabalho, por que não começar a trabalhá-las ainda nas instituições de ensino? Novos cenários exigem novas habilidades e nosso objetivo é que os estudantes já saiam com esse conhecimento”, comenta Vinicius Lummertz, Secretário de Turismo do Estado de São Paulo.

## Regionalização e rotas turísticas são analisadas pelo CONTURESP

A evolução dos principais projetos e iniciativas da Secretaria de Turismo e Viagens do Estado foram apresentados durante a reunião de maio do Conselho de Turismo do Estado de São Paulo (Conturesp). Representando Vinicius Lummertz, secretário de Turismo, Rodrigo Ramos, coordenador de Turismo da Pasta, elencou as ações que estão e o envolvimento dos principais atores em várias frentes.

O coordenador salientou a importância que teve o recente Encontro de Interlocutores das Regiões Turísticas - RTs, ocasião em que 40 representantes, de um total de 49, marcaram presença. “É muito importante o papel do interlocutor na organização territorial”, ressaltou Ramos. Também anunciou que em junho e julho haverá workshops para as RTs, que envolvem 360 municípios e pautas como desenvolvimento de produtos, promoção, a importância dos dados do Centro de Inteligência da Economia do Turismo (CIET) e os recursos do Departamento de Apoio ao Desenvolvimento dos Municípios Turísticos (Dadetur).

Já de olho no período de pós-pandemia, o coordenador disse que é grande a probabilidade das viagens serem internas, e não fora do país, “por isso estamos estruturando as Rotas Turísticas e vamos, em breve, formatar um mapa específico para cada uma, facilitando a promoção”. Ramos realçou o projeto de Lei dos

Distritos Turísticos, tema que está sendo trabalhado junto à Assembleia Legislativa, pela Setur-SP, e também o Programa do Artesanato Local com a Subsecretaria do Trabalho Artesanal nas Comunidades (Sutaco), por um termo de cooperação que irá aproximar ainda mais a cadeia produtiva do Turismo com o artesão.

Luciana Derze, profissional do CIET, destacou os treinamentos que começaram em março e ajudam aos agentes locais a coletar e interpretar os dados do turismo. Já foram atendidas mais de 90 cidades. Salientou que o CIET apoia os interessados na construção de Observatório do Turismo, como já aconteceu com o Circuito do Litoral Norte Paulista.

Em seguida, os membros do Conturesp discutiram sobre alguns tópicos, como a possível retomada dos eventos com todos os protocolos sanitários; o Trem da Fé, de São Paulo até Aparecida, cuja preparação está avançando e a aplicação do Tax Free que estimula o consumo dos turistas, pela devolução de impostos, como já acontece em vários países.

Ao final da reunião a Rota da Luz esteve em pauta. Trata-se do caminho feito por romeiros entre Mogi das Cruzes até Aparecida. O coordenador Ramos realçou que uma das missões da Secretaria é justamente fomentar e promover as Rotas Turísticas, como a Rota da Luz.

# Produtos de inteligência turística trazem mais informação e acompanhamento de indicadores

O Centro de Inteligência da Economia do Turismo (CIET), vinculado à Secretaria de Turismo e Viagens do Estado de São Paulo (SeturSP), inicia a divulgação de produtos de inteligência turística, com uma série de indicadores monitorados das mais diversas fontes, incluindo dados da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), Socicam - Administração de Terminais Rodoviários, Agência de Transporte do Estado de São Paulo (ARTESP), Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT), ClickBus, Airbnb, Confederação Nacional do Comércio, Bens, Serviços e Turismo (CNC), entre outras. Ainda, os relatórios contam com pesquisas próprias, para meios de hospedagem e agenciamento de viagens.

A área delimitada dos estudos compreende dez destinos turísticos do Estado de São Paulo: Aparecida, Brotas, Campinas, Campos do

Jordão, Eldorado, Ilhabela, Olímpia, Ribeirão Preto, Santos e São Paulo.

Os resultados contemplados nos estudos permitem análises dos setores aéreo, meios de hospedagem, rodoviário, perfil dos visitantes, avaliação e percepção dos atrativos e gastos médios praticados por turistas.

O objetivo do CIET com os produtos é oferecer ao mercado, destinos turísticos e poder público, dados técnicos que possibilitem estudos do desempenho das viagens no Estado de São Paulo bem como embasamento para projeções de retomada das viagens.

Saiba mais em [turismo.sp.gov.br/ciet](http://turismo.sp.gov.br/ciet).



**RELATÓRIO DE INTELIGÊNCIA TURÍSTICA ESTADO DE SÃO PAULO**  
MAIO/2021

**INVESTSP**  
AGÊNCIA PAULISTA DE PROMOÇÃO DE INVESTIMENTOS E COMPETITIVIDADE

**SÃO PAULO**  
GOVERNO DO ESTADO  
Secretaria de Turismo

## RELATÓRIO DE INTELIGÊNCIA TURÍSTICA ESTADO DE SÃO PAULO MARÇO/2021

O presente representa a sétima edição mensal do relatório de inteligência turística do Estado de São Paulo, realizado pelo Centro de Inteligência da Economia do Turismo - CIET, da Secretaria de Turismo e Viagens do Estado de São Paulo - SETURSP, com o objetivo de monitorar a retomada das viagens no Estado de São Paulo.

Os dados de obtenção de dados mantêm-se os mesmos meios de colaboração com instituições públicas e empresas que passaram a ceder dados diretamente para alimentar os dashboards de inteligência de valor, realizando a tomada de decisão.

Exemplos podem ser mencionados: dados referentes ao setor aéreo têm sido disponibilizados desde outubro de 2020, a Agência de Aviação Civil - ANAC, cujos dados contemplam todos os registros do Brasil no que se refere à aviação aérea; o cenário rodoviário, a Socicam - Administração de Terminais Rodoviários fornece em relação ao fluxo de passageiros nos terminais de São Paulo (Tietê, Jabaquara e Barra Funda de Campinas); quanto ao registro do fluxo de veículos, os dados foram disponibilizados pela Agência de Transporte do Estado de São Paulo - ARTESP, com relação ao Sensoriamento de Tráfego - SAT;

Além disso, a partir de maio de 2021, com a empresa CADASTUR, nos municípios de São Paulo, Campinas, Eldorado, Ilhabela, Santos, São Paulo e Ribeirão Preto, os dados foram disponibilizados para o monitoramento do fluxo de visitantes em destinos turísticos.

O monitoramento do perfil dos visitantes, gastos e percepção dos visitantes.

Os dados foram disponibilizados para o monitoramento do fluxo de visitantes em destinos turísticos.

## INVESTSP

Os dados foram disponibilizados para o monitoramento do fluxo de visitantes em destinos turísticos.

Além disso, a partir de maio de 2021, com a empresa CADASTUR, nos municípios de São Paulo, Campinas, Eldorado, Ilhabela, Santos, São Paulo e Ribeirão Preto, os dados foram disponibilizados para o monitoramento do fluxo de visitantes em destinos turísticos.

O monitoramento do perfil dos visitantes, gastos e percepção dos visitantes.

Os dados foram disponibilizados para o monitoramento do fluxo de visitantes em destinos turísticos.

O monitoramento do perfil dos visitantes, gastos e percepção dos visitantes.

Os dados foram disponibilizados para o monitoramento do fluxo de visitantes em destinos turísticos.

## RELATÓRIO DE INTELIGÊNCIA TURÍSTICA ESTADO DE SÃO PAULO MARÇO/2021



### PLANEJAMENTO MENSAL DE VOOS - CHEGADAS INTERNACIONAIS EM SÃO PAULO - 2019 A 2021



O mesmo cenário ocorre em relação às **partidas internacionais**, com planejamento em crescimento até março, estabilidade em abril e crescimento em maio e junho.

### PLANEJAMENTO MENSAL DE VOOS - PARTIDAS INTERNACIONAIS EM SÃO PAULO - 2019 A 2021



Um indicador importante para a avaliação desse planejamento de voos, consiste na observação histórica do que foi planejado e realizado de janeiro de 2019 a fevereiro de 2021. Nesse cenário, podemos verificar que, em relação às chegadas domésticas e internacionais, 80,07% da capacidade de assentos planejada, foi realizada.

### CAPACIDADE PLANEJADA E REALIZADA EM CHEGADAS DOMÉSTICAS E INTERNACIONAIS, DE JANEIRO DE 2019 A FEVEREIRO DE 2021



Com relação às partidas domésticas e internacionais, o índice foi de 79,70% entre a capacidade planejada e o realizado de fluxo de passageiros.

### CAPACIDADE PLANEJADA E REALIZADA EM PARTIDAS DOMÉSTICAS E INTERNACIONAIS, DE JANEIRO DE 2019 A FEVEREIRO DE 2021



O presente relatório é um produto de inteligência turística desenvolvido pelo Centro de Inteligência da Economia do Turismo - CIET, da Secretaria de Turismo e Viagens do Estado de São Paulo - SETURSP, com o objetivo de monitorar a retomada das viagens no Estado de São Paulo.

**RELATÓRIO DE INTELIGÊNCIA TURÍSTICA ESTADO DE SÃO PAULO**  
MAIO/2021



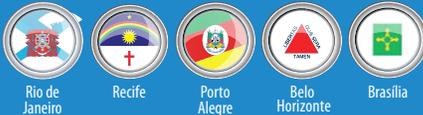
# TRANSPORTES

## PRINCIPAIS ORIGENS AÉREAS (ABR/2021)

### Internacionais



### Domésticas



## COMPARATIVO DE REGISTROS DE TRÁFEGO DE VEÍCULOS NAS ESTRADAS MONITORADAS\* DO ESTADO DE SÃO PAULO

PERÍODO 01 - DE MAIO/20 A ABRIL/20

<b>VEÍCULOS</b>	<b>VEÍCULOS (SEX-QUI)</b>	<b>VEÍCULOS (SEX-DOM)</b>
<b>1.252.349.079</b>	<b>743.926.974</b>	<b>508.422.105</b>

PERÍODO 02 - DE MAIO/20 A ABRIL/21

<b>VEÍCULOS</b>	<b>VEÍCULOS (SEX-QUI)</b>	<b>VEÍCULOS (SEX-DOM)</b>
<b>1.079.790.415</b>	<b>652.390.791</b>	<b>427.399.624</b>

\* PRÓXIMAS A DEZ DESTINOS TURÍSTICOS

## RETOMADA DE 84% DO FLUXO AOS FINAIS DE SEMANA

RECUPERAÇÃO DE FLUXO  
**84,06%**

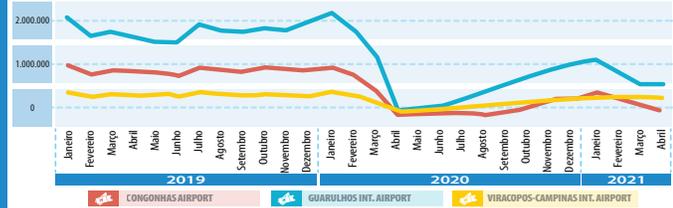


**Turistas internacionais chegando em São Paulo - Aéreo**  
(abr/2021)

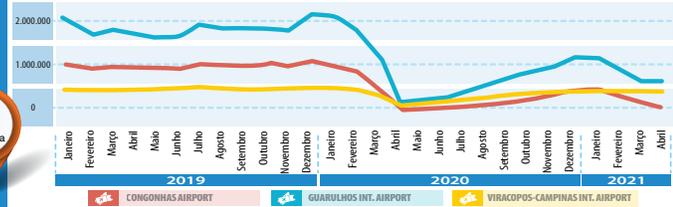


**Turistas domésticos chegando em São Paulo - Aéreo**  
(abr/2021)

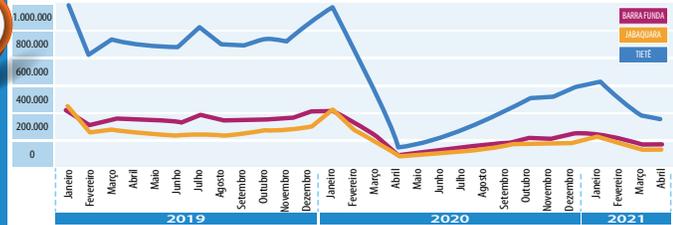
### CHEGADAS DOMÉSTICAS NOS AEROPORTOS DE SÃO PAULO (JAN/19 A ABR/21)



### PARTIDAS DOMÉSTICAS NOS AEROPORTOS DE SÃO PAULO (JAN/19 A ABR/21)



### FLUXO DE PASSAGEIROS EM CHEGADAS RODOVIÁRIAS - SP - (JAN/19 - ABR/21)



### FLUXO DE PASSAGEIROS EM PARTIDAS RODOVIÁRIAS - SP - (JAN/19 - ABR/21)



### VARIAÇÃO DO FLUXO RODOVIÁRIO - REGIÕES TURÍSTICAS

REGIÃO TURÍSTICA	DESTINO PESQUISADO	FINAIS DE SEMANA	DIAS DE SEMANA	FLUXO TOTAL
Fé	Aparecida	-33	-26	-29
Serra do Itaqueri	Brotas	-5	2	-1
Bem Viver	Campinas	-14	-10	-12
Mantiqueira Paulista	Campos do Jordão	-33	-26	-29
Cavernas da Mata Atlântica	Eldorado	-11	-8	-10
Litoral Norte de São Paulo	Ilhabela	-5	-3	-4
Águas Sertanejas	Olímpia	-17	-14	-15
Costa da Mata Atlântica	Santos	-10	-6	-8
Capital	São Paulo	-18	-14	-16

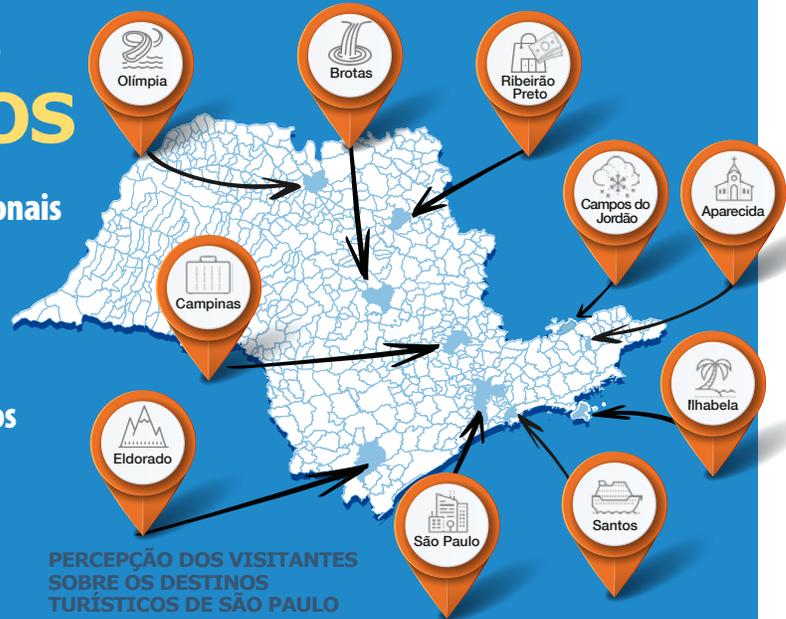
\*MAIO/20-ABR/21, comparativamente a MAIO/19-ABR/20

# RELATÓRIO DE INTELIGÊNCIA TURÍSTICA ESTADO DE SÃO PAULO

MAIO/2021



## DESTINOS TURÍSTICOS



### PRINCIPAIS ORIGENS AÉREAS (ABR/2021)

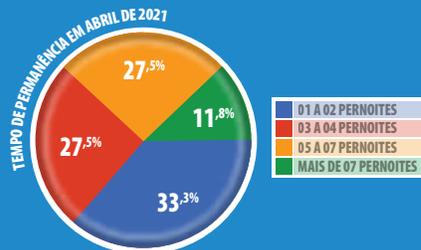
#### Internacionais



#### Domésticas



### TEMPO DE PERMANÊNCIA E ANTECEDÊNCIA DE REALIZAÇÃO DAS RESERVAS DOS TURISTAS NO ESTADO DE SÃO PAULO (ABRIL/21)

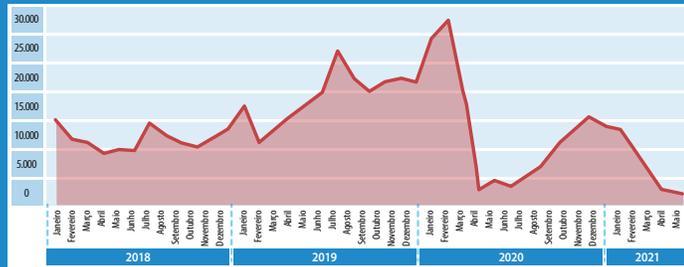


### PERCEÇÃO DOS VISITANTES SOBRE OS DESTINOS TURÍSTICOS DE SÃO PAULO

COMPORTAMENTO DO ÍNDICE GLOBAL DE REVIEWS, PARA OS ATRATIVOS DO ESTADO DE SÃO PAULO, DE JANEIRO DE 2018 A MAIO DE 2021 (ATÉ O DIA 14 DE MAIO)



VOLUME TOTAL DE REVIEWS PARA OS ATRATIVOS AVALIADOS, DE 2018 A 2021 (ATÉ 14 DE MAIO)



AVALIAÇÃO DOS COMENTÁRIOS PARA OS ATRATIVOS DO ESTADO DE SÃO PAULO, DE 2018 A 2021 (ATÉ 14 DE MAIO)

Ano	Negativo	Neutro	Positivo
2018	3,54%	10,56%	85,89%
2019	4,64%	8,06%	87,29%
2020	5,88%	7,26%	86,84%
2021	4,4%	6,68%	88,91%

CATEGORIAS DE COMENTÁRIOS POSITIVOS E NEGATIVOS NOS ANOS DE 2019 A 2021 (ATÉ 14 DE MAIO)

Ano	POSITIVOS		NEGATIVOS	
	Valor	Porcentagem	Valor	Porcentagem
2019	Alimentos e Bebidas	13%	Valor	25%
	Experiência	11%	Alimentos e Bebidas	11%
	Valor	10%	Facilidades	8%
2020	Alimentos e Bebidas	16%	Valor	30%
	Experiência	14%	Alimentos e Bebidas	11%
	Valor	10%	Limpeza	9%
2021	Alimentos e Bebidas	27,5%	Valor	27%
	Experiência	12%	Alimentos e Bebidas	11%
	Valor	11%	Experiência	9%

## CIET dará consultoria para pesquisas em Ilhabela

Ilhabela, no litoral norte do Estado, terá a consultoria do Centro de Inteligência da Economia do Turismo – CIET –, da Secretaria de Turismo e Viagens do Estado (Setur). O objetivo é criar um “observatório de turismo” na ilha.

Com a formalização do apoio institucional, Ilhabela desenvolverá metodologia e terá treinamento para a coleta de dados, definição dos principais indicadores a serem seguidos e como os mesmos poderão subsidiar as políticas públicas para o setor, além da criação de painel de consultas de dados.

A iniciativa é parte da estratégia da Secretaria de Turismo e Viagens, iniciada em 2019 com a criação do CIET, para a construção de uma base de informações estatísticas em todo o Estado. Este ano, por exemplo, o CIET começou a treinar equipes locais para a coleta e tratamento de dados – já foram atendidos mais de 90 municípios – e assinou um termo de cooperação com a Fundação da Seade, passo importante para o estabelecimento de uma visão geral sobre o turismo em todo o Estado.

O apoio institucional com a Setur foi formalizado pela Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Turismo de Ilhabela.



## Aulas sobre turismo: rede pública terá eletivas no segundo semestre

A Secretaria de Turismo e Viagens reuniu os representantes das 49 regiões turísticas do Estado em encontro para apresentar as ações da pasta.

Os alunos do ensino médio e dos últimos anos do fundamental da rede pública estadual terão à disposição disciplinas eletivas sobre o setor de viagens e turismo. Um termo de cooperação nesse sentido foi assinado hoje (25) entre as Secretarias de Educação e de Turismo e Viagens, durante cerimônia no Palácio dos Bandeirantes, e prevê o início das atividades no segundo semestre deste ano.



O secretário da Educação, Rossieli Soares, o vice-governador, Rodrigo Garcia, o governador João Doria, o secretário de Turismo e Viagens, Vinicius Lummertz, e presidente da Associação dos Municípios de Interesse Turístico do Estado de SP (Amitesp), Murilo Pinheiro Ramos.

A parceria, batizada de Politurismo.Edu, ocorre através do programa Inova Educação, que promove atividades educativas para o desenvolvimento intelectual, emocional, social e cultural dos estudantes, por meio das disciplinas eletivas, projeto de vida e de tecnologia e inovação.

A Seduc alinhou três grupos de eletivas: Expresso Turístico para alunos do 6° e 7° ano, Turismo de Natureza e Aventura para 8° e 9° ano, e Redes Turísticas para o ensino médio.

“Entre outros temas, vamos abordar pontos relacionados à consciência ambiental, economia verde solidária e criativa, classificação de diferentes atrativos, além de promover games e desafios”, conta Rossieli Soares, secretário estadual da Educação.

“Nosso objetivo é aliar a educação à inovação e ao empreendedorismo, apresentando o turismo, e seus diversos segmentos, como fator de desenvolvimento pessoal e profissional”, disse o secretário de Turismo e Viagens, Vinicius Lummertz. “Como fenômeno social e econômico, o turismo têm grande capacidade de geração de empregos, sendo uma oportunidade para os jovens que em breve estarão no mercado de trabalho”.

As secretarias de Turismo e Viagens e de Educação trabalham juntas desde o início da atual gestão. No ano passado anunciaram a divisão das férias escolares em quatro períodos ao longo do ano – uma semana em abril e outra em outubro, além das tradicionais paradas de julho e em dezembro e janeiro. Isso permitiria opções para as viagens, diminuindo a sazonalidade, sem prejudicar o desenvolvimento pedagógico. Com a pandemia, a implantação da iniciativa vem passando por adaptações.



## Da viola ao violoncelo, a trilha sonora é garantida em Cesário Lange

Cesário Lange fica no centro sul do Estado, distante 149 km da Capital, na região de Sorocaba. São pouco mais de 18 habitantes e pendor para turismo Religioso, de Lazer, Cultural e Rural.

A hospedagem é para todos os gostos e bolsos: hotéis, resort, spa e pousadas de luxo. A destacada atração da cidade fica com o Castelo Parque Aquático, complexo com mais de 30 mil metros quadrados, que oferece inúmeras atrações como tobogãs da altura de um prédio de oito andares, Coliseu Quente, uma piscina termal inspirada na cultura romana, o Decolando, uma rampa gigante de onde dá para descer deitado em um tapete especial, e a Half Pipe, uma rampa de 12 metros de altura. Tem mais: piscina com ondas, piscina de água salgada e rio com corredeiras. Como apoio, o parque tem praça de alimentação, lanchonetes, quiosques, restaurante, sorveteria, vestiário e fraldário.

A música é indissociável e para todos os gostos e idades. Há a Corporação Musical Carlos Gomes, a Banda Marcial Municipal Darci Xavier da Silva e a Orquestra de Viola Caipira.

Os templos religiosos também são opção: sua Matriz, a Igreja de Santa Cruz, um destacado patrimônio religioso e cultural de Cesário Lange situado na bucólica praça Adolfo Testa, dois espaços públicos considerados o núcleo fundador da cidade. Junto com o tradicional casarão onde está a prefeitura, formam um conjunto arquitetônico harmonioso, responsável pela identidade estética do município. Elevada e ampla, essa Igreja apresenta, através de seus vitrais



*Igreja Matriz de Santa Cruz, um destacado patrimônio religioso e cultural, com vitrais multicores*

multicores e abertos até o teto, uma diurna luminosidade interna, e à noite, peça iluminação interior, uma claridade exterior resplandecente.

Fica na cidade a Associação Torre de Vigia de Bíblias e Tratados, a sede brasileira do grupo religioso Testemunhas de Jeová. No local é organizada a obra das Testemunhas no País e se imprimem milhões de publicações bíblicas. Ao lado das religiões a cidade conta um pouco de sua história pelo Museu do Engenho concebido segundo os engenheiros mineiros, tendo pertencido a uma fazenda de Laranjal Paulista onde se tornou fonte de produção de açúcar mascavo. O museu, que conta parte da história da cidade, é composto por uma moenda de cana e fica na praça Zaquie Batista, atrás do Prédio da Câmara Municipal.

Orgulho da população é a figueira do distrito Fazenda Velha, conhecida como Figueirão, um bem tombado por Lei Municipal de 2010. Envoltas em lendas, a velha figueira da Fazenda Velha é um patrimônio cultural nativo do bairro, talvez o único símbolo coletivo que una aquela pequena comunidade. Essa árvore frondosa é remanescente da vegetação natural que formava aquela área geográfica, hoje totalmente rodeada pela ocupação humana.

Conta a história que o núcleo populacional que deu origem a Cesário Lange teve início 1872. O povoado recebeu, inicialmente, o nome Passa Três e, depois tornou-se distrito de Tatuí e recebeu a denominação atual. Em 1959 foi elevada à categoria de município e a sua implantação ocorreu em 1º de janeiro de 1960. O nome é uma homenagem ao professor/diretor da primeira escola da vila: “Cesário Lange Adrien”.



# Plural e exagerada, escolha a sua e se encante com Santos

Santos é muitas. A do Santos. A do mineiro Pelé. A do café. A do bondinho. A do Guinness. A do porto. A do orquidário. Características únicas a diferenciam no Litoral paulista, unindo história, natureza e desenvolvimento. A 70 km da capital paulista, abriga o maior porto da América Latina, o que garante não só o comércio internacional como também o embarque e desembarque nos navios de cruzeiro. O acesso a outros pontos do Estado é feito por estradas de muito boa qualidade.

A cidade, iniciada pelo português Brás Cubas em 1536, hoje tem aspecto cosmopolita, com mais de 430 mil habitantes. Merece destaque o maior jardim de praia do mundo, registrado no Livro Guinness dos Recordes Mundiais, com os seus 5.445 m de comprimento. Nele, uma imensidão de flores e 1700 árvores cuidadosamente tratadas. Com uma orla de sete quilômetros de praias e clima tropical, Santos oferece variedade de lazer e entretenimento, além de uma badalada vida noturna. Plana em boa parte do território, é convite para passeios de bicicletas, bem como caminhadas.

Na gastronomia, a cidade faz toda a diferença. A Rua Tolentino Figueiras, no bairro do Gonzaga, é mais conhecida como a “Rua Gastronômica”, com ótimas opções de cardápios e onde se encontram cozinhas como a mexicana, japonesa, portuguesa, italiana e restaurantes que oferecem os deliciosos mariscos da região.

Santos é variada. Tem teatros (o Coliseu, que é o maior de todos, o Sesc, no bairro da Aparecida e o complexo do Teatro



*No Museu Pelé há documentos, camisas, chuteiras, bolas e troféus do 'Atleta do século XX', Edison Arantes do Nascimento.*

Municipal – as salas Brás Cubas e o Rosinha Mastrângelo), as igrejas (Nossa Senhora do Rosário, Monte Serrat, do Embaré, do Carmo e outras), o bondinho do Monte Serrat (e a vista que se tem de lá de cima), os museus (do Café, no prédio da Bolsa do Café, o Museu Pelé, no Valongo, do Surf, bem como o Museu da Pesca) e ambientes

como o Aquário Municipal (alegria da criançada) e o Orquidário (onde o ar puro das plantas se mistura à brisa do mar).

A rede hoteleira santista é variada, bem como seus bares e restaurantes. Santos também se destaca pelo turismo de negócios, com boa infraestrutura para feiras e congressos.



*Santos tem o maior jardim de praia do mundo, registrado no Guinness Book, com os seus 5.445 m de comprimento.*

# Programa Artesanato Local capacita interlocutores das Regiões Turísticas

As Secretarias de Turismo e Viagens e de Desenvolvimento Econômico do Estado de São Paulo implementaram a primeira etapa do Programa Artesanato Local, realizando uma capacitação com interlocutores das 49 Regiões Turísticas paulistas, para integrar a produção artística artesanal com a experiência turística. O programa faz parte do termo de cooperação entre as duas secretarias estaduais, assinado em 29 de março.

Durante a abertura da capacitação, no final de maio, o coordenador Estadual de Turismo, Rodrigo Ramos, destacou a importância do artesanato como experiência turística, o que fomenta a economia e o desenvolvimento local. “Quando uma peça (de artesanato) é adquirida, além da lembrança da viagem, movimentada a economia local”, disse.

Por sua vez, a assessora do Trabalho Artesanal e coordenadora Estadual do Programa do Artesanato Brasileiro (da Secretaria de Desenvolvimento Econômico), Beatriz Freitas, apresentou as principais informações que caracterizam a atividade de artesão, as técnicas de produção mais comuns no Estado e as vantagens de ser um artesão reconhecido pela Subsecretaria do Trabalho Artesanal nas Comunidades (Sutaco).

Os interlocutores receberam informações sobre como identificar os tipos de artesanato nas suas regiões, para que o trabalho possa ser integrado aos atrativos turísticos. Os comentários e perguntas mostraram boa receptividade e acolhida dos interlocutores. Em 10 de junho será a vez dos agentes de cooperação da Sutaco receberem capacitação para se integrarem às ações do programa Artesanato Local.



## Ações do programa

- ▶ Tornar o artesanato um produto associado ao Turismo, que faz parte da experiência turística, fomentando a economia no âmbito da produtividade local e desenvolvimento local.
- ▶ Integrar o público da Sutaco (artesãos, associações, comunidades tradicionais e agentes de cooperação) com os profissionais de Turismo (interlocutores, agências, serviços, hospedagem, conselhos municipais etc.) nas 49 Regiões Turísticas, das Estâncias e dos Municípios de Interesse Turístico do estado.
- ▶ Capacitar os profissionais de Turismo das regiões sobre como incentivar os artesãos locais a darem mais visibilidade ao seu trabalho, tornando o artesanato um atrativo turístico.
- ▶ Oferecer oficinas de presença digital para guias de turismo e artesãos, capacitando-os a promover seus trabalhos nos meios digitais e redes sociais.
- ▶ Participação da Sutaco em feiras, eventos e ações de divulgação e promoção do turismo desenvolvidas pela Setur-SP, e vice-versa.
- ▶ As ações conjuntas visam a disseminação e preservação da cultura paulista, assim como movimentar economicamente as Regiões Turísticas do Estado.



**ARTESANATO  
LOCAL**

*A logomarca do programa visa valorizar as diferenças regionais e a qualidade do artesanato*

## Maio Náutico Bertioga destaca potencial do Estado

O secretário de Turismo e Viagens do Estado de São Paulo, Vinicius Lummertz, participou do evento Maio Náutico, realizado pela Prefeitura de Bertioga com transmissão ao vivo pelo Facebook. O evento discutiu os rumos do turismo náutico e a retomada das atividades no pós-pandemia.

Além da abertura, o secretário participou de uma mesa redonda com autoridades náuticas, representantes do poder público e especialistas no segmento. “Poucos países do mundo tem o potencial que o litoral norte possui, com suas belezas naturais e infraestrutura turística completa. A Secretaria de Turismo e Viagens está trabalhando para apresentar o Litoral Norte como atrativo turístico para o mundo inteiro”, comentou.

Lummertz falou sobre os projetos que a pasta realizou em prol do crescimento do segmento náutico. A Secretaria vai

utilizar a iniciativa Melhores Práticas para capacitar diversas prefeituras sobre como montar equipamentos náuticos e realocar recursos para o segmento. Já foram identificadas 120 cidades com potencial para explorar o segmento náutico.

A Setur-SP também está realizando o mapeamento de todo o Litoral Norte para identificar locais favoráveis para empreendimentos hoteleiros e turísticos, providenciando fichas técnicas completas sobre acessos, licenças, fluxo de turistas e outros dados que possam facilitar o diálogo com investidores.

Após a mesa redonda, o diretor Técnico para Modais de Transporte, Luis Sobrinho, da InvestSP/Setur-SP, apresentou o painel “Turismo náutico pós-pandemia” e discutiu quais os caminhos para retomar as atividades após a vacinação em massa e normalização das atividades.

## CIET apresenta resultados no 12º Encontro da Rede de Inteligência de Mercado no Turismo

Em 17 de maio foi realizado o 12º Encontro da Rede de Inteligência de Mercado no Turismo (RIMT). De maneira online, reuniu gestores estaduais de centros de inteligência, especialistas de instituições privadas de inteligência mercadológica, além de representantes da Embratur e Sebrae com a finalidade de compartilhar experiências e metodologias na criação de inteligência em prol do turismo.

Representando a Secretaria de Turismo e Viagens do Estado de São Paulo, Fábio Montanheiro, da InvestSP e Setur-SP, coordenador do Centro de Inteligência da Economia do Turismo (CIET), apresentou um pouco da história e ações realizadas na atual gestão: “Nascemos em 2019 da necessidade da criação de indicadores que revelassem a movimentação turística nos municípios a fim de elaborar políticas públicas mais assertivas para cada localidade. Antes, o Estado tinha poucas pesquisas setoriais, não havia estrutura para coletar essas informações e a Setur-SP não era referência na produção de inteligência para o turismo”, afirmou.

O CIET passou a elaborar pesquisas em eventos importantes e de impacto turístico e, já durante a pandemia, de forma online, prospecção envolvendo turistas e até mesmo moradores dos destinos paulistas – uma novidade, já que pesquisas do tipo normalmente envolviam apenas a opinião dos visitantes.

O CIET também criou e compartilhou diversos relatórios baseados em análises de indicadores de desempenho turístico, como meios de hospedagem, fluxo aéreo, emissão de passagens rodoviárias, entre outros. Também firmou convênios com empresas privadas, a exemplo da parceria com a Clickbus que fornece dados de emissões de passagens rodoviárias ou do Airbnb com dados de aluguel de casas e apartamentos em regiões turísticas.

A ação mais recente do CIET foi o treinamento online voltado para agentes públicos a fim de capacitar equipes das prefeituras a coletar e analisar, de forma confiável, dados referentes ao fluxo turístico em suas cidades. Já foram capacitadas equipes de 108 cidades do Estado.

Além da troca de informações, os participantes do encontro puderam tirar dúvidas com especialistas em inteligência de mercado, como Armelle Decaup, fundadora da Defí Inteligência Competitiva e Federico Esper, CEO e co-fundador da Soul Data.

A Rede de Inteligência de Mercado do Turismo (RIMT) é um ambiente para análise e compartilhamento permanente de informações e conhecimentos entre representantes da iniciativa privada, do terceiro setor e do poder público, de modo a orientar a promoção dos destinos, conforme as expectativas e tendências dos mercados.



# Capacitação de agentes durante a BNT Mercosul 2021



Rodrigo Ramos, Coordenador Estadual de Turismo da Secretaria de Turismo e Viagens de São Paulo apresenta números do Estado

Visando estimular a promoção e comercialização dos destinos paulistas, a Secretaria de Turismo e Viagens do Estado de São Paulo fez uma capacitação voltada para agentes e operadoras de viagem, apresentando o que São Paulo tem de melhor. Com duração de 60 minutos, a apresentação ocorreu no 1º dia da BNT Mercosul, feira que reúne profissionais do segmento turístico com a finalidade de divulgar destinos e ampliar contatos comerciais.

Rodrigo Ramos, coordenador Estadual de Turismo, iniciou a capacitação apresentando uma ficha técnica sobre o Estado e sua vocação para o turismo: o maior aeroporto da América do Sul (Guarulhos), o maior porto da América do Sul (Santos), além de excelentes estradas e cidades com infraestrutura completa para receber turistas.

Entre os destaques do Estado, estão as serras. A Serra da Mantiqueira, localizada em um dos pontos mais altos do Brasil, é circundada por cidades de apelo turístico como Campos do Jordão, São Bento do Sapucaí e Santo Antônio do Pinhal, onde clima de baixas temperaturas garante experiência única, com foco na gastronomia, nas belezas naturais, na prática de esportes e no receptivo. Outra opção é a Serra do Itaqueri, circundada por 13 municípios e ideal para aventureiros em busca de esportes como rafting, voos de parapente, trekking, ou atividades mais tranquilas como mergulhos em cachoeiras e termas de águas medicinais.

O turismo religioso também é um grande atrativo do estado, representado pela famosa Rota da Fé – roteiro de peregrinação que engloba diversas cidades com apelo religioso, dotadas de templos, santuários, basílicas e outros monumentos sagrados. A cidade que mais representa o turismo religioso no Estado é Aparecida, lar do famoso Santuário Nacional, o templo mais visitado da América Latina.

Um dos principais projetos da Secretaria de Turismo e Viagens

é o de aproveitar a qualidade das estradas paulistas que levam às cidades do interior para a criação de rotas cênicas. Nesse sentido, a Secretaria firma parcerias com as prefeituras locais para a criação de mirantes, parados, passarelas elevadas, entre outras intervenções que ajudem a transformar as estradas em um atrativo por si só, aproveitando a beleza da região.

## A capital

Cintia Hayashi, Diretora de Eventos Internacionais do Visite SP e Michele Carvalho, da Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Trabalho e Turismo da Prefeitura de São Paulo, apresentaram os atrativos da cidade de São Paulo - a 1ª do Brasil em eventos internacionais e responsável pela vinda de mais de 15 milhões de turistas anualmente.

A cidade de São Paulo possui uma estrutura de 119 teatros, 124 museus, 126 parques, milhares de bares e restaurantes, com 58 tipos de culinária. Além de aeroportos, a cidade abriga terminais de ônibus que ligam a capital com todos os municípios do interior, possui excelente linha ferroviária, metroviária e mais de 500 km de ciclovias.

Entre os atrativos da cidade, destacam-se o Farol Santander, edifício que abriga cafés, restaurantes, centros de exposições e até uma pista de skate, o Terraço Itália, restaurante requintado com vista privilegiada do centro da cidade, o Bar dos Arcos, localizado no subterrâneo do charmoso Theatro Municipal e o Parque Ibirapuera que abriga ampla área de lazer além de museus e centros de exposições. As atrações da cidade são marcadas pela pluralidade de ideias e etnias que tornam São Paulo uma cidade multicultural.

Ao final da apresentação, a equipe da Setur tirou dúvidas dos participantes e disponibilizou contatos e materiais para os agentes que participaram da capacitação. Foram sorteadas, entre os participantes, duas diárias de hotéis na região do Vale do Ribeira.

## Secretaria de Turismo e Viagens do Estado de São Paulo

**Vinicius Lummertz**  
Secretário

**Guilherme Miranda**  
Secretário Executivo

**Wagner Hanashiro**  
Chefe de Gabinete

**Rodrigo Ramos**  
Coordenador de Turismo

## Centro de Inteligência da Economia do Turismo (CIET)

**Fabio Montanheiro**  
Consultor - Inteligência de Mercado  
- InvestSP/SeturSP

**Gustavo Grisa**  
Consultor em Economia e Projetos  
Estratégicos - InvestSP/SeturSP

**Luciana Derze**  
Consultora - Inteligência de  
Mercado - InvestSP/SeturSP

**Textos e revisão:**  
Equipe de relacionamento com a  
imprensa

### Centro de Inteligência da Economia do Turismo

#### Secretaria de Turismo e Viagens

#### Estado de São Paulo

Praça Ramos de Azevedo, 254 - 5o andar - República

São Paulo - SP - 01037-010

pesquisa@turismo.sp.gov.br



## SECRETARIA DE TURISMO INCORPORA

### “VIAGENS” AO NOME OFICIAL

Secretaria de Turismo e Viagens do Estado de São Paulo é o novo nome da pasta, anunciado durante encontro do Governador João Doria com os prefeitos dos 140 Municípios de Interesse Turístico (MITs) do Estado.

“Ao incorporar Viagens ao já tradicional Secretaria de Turismo, São Paulo reconhece, chama a atenção e demonstra a importância de um setor que é fundamental em diversas economias mundiais”, lembra Vinicius Lumertz, secretário. “Em São Paulo, em 2019, foram R\$ 222 bilhões de faturamento, representando 9,3% do Produto Interno Bruto (PIB) paulista e, o mais importante, uma forte capacidade de geração de empregos, que será fundamental depois desse amargo período de pandemia”.



A proposta de mudança do nome da Secretaria faz parte do Plano Turismo SP 20-30, desenvolvido com representantes da iniciativa privada, técnicos, lideranças locais, regionais e nacionais, além da contribuição de entidades como a Organização Mundial do Turismo (OMT) e do Conselho Mundial de Viagens e Turismo (WTTC). O plano foi lançado no final do ano passado e dá as diretrizes para o desenvolvimento do setor ao longo da década.

“Turismo e Viagens é uma dimensão econômica e social que se molda e desenvolve a partir das peculiaridades de cada região. Nas grandes cidades está relacionada aos eventos comerciais, culturais e aos encontros e reuniões de negócios. Nas cidades litorâneas é traduzido principalmente nos deslocamentos motivados pelo lazer. E em mais de 200 cidades do nosso Estado tem uma oferta única, com gastronomia, cultura, história, pertencimento, aventura e ecologia, montanha e até desenvolvimento científico. Turismo e Viagens não têm contra indicação: convivem bem com todas as demais vocações econômicas e perfil social dos destinos”, diz o secretário Vinicius Lummertz.

## Turismo para Todos: OMT apresenta melhores práticas sustentáveis

Ao Organização Mundial do Turismo (OMT), apresentou em maio a publicação “Acessibilidade e Desenvolvimento do Turismo Inclusivo - Compêndio de Boas Práticas”, disponível na Biblioteca Eletrônica da OMT. Esta publicação é o resultado do trabalho desenvolvido nos últimos meses pelo Grupo de Trabalho sobre Turismo Acessível, coordenado pelo Departamento de Membros Afiliados e presidido pela Rede Espanhola de Turismo Acessível.

O material visa fornecer a todos os interessados relevantes ferramentas e recursos para tornar seus destinos turísticos, instalações e serviços acessíveis.

O objetivo é criar um caminho acessível na natureza, a partir do qual vislumbrar uma nova abordagem para o desenvolvimento do turismo inclusivo em áreas naturais, o que está muito em linha com a prioridade da OMT de promover um Turismo Acessível. Acomodações acessíveis na natureza, acessibilidade a parques naturais e praias, e o uso de plástico para a fabricação de produtos acessíveis são apenas alguns dos temas apresentados.

O material pode ser acessado gratuitamente nos idiomas inglês e espanhol no link: <https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284422777>