



XVIII Seminário ANPTUR

ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PESQUISA
E PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO

22 a 24 de setembro de 2021 | Ambiente virtual
"Resiliência e enfrentamento de crises no turismo"

ANAIAS ANPTUR | ISSN 23596805

Voucher Digital x Voucher Único: O que mudou na governança do turismo no Parque Nacional dos Lençóis Maranhenses

Ravel Paixão¹
David Leonardo Bouças da Silva²

Resumo

Este trabalho objetivou compreender as percepções dos atores sociais do turismo de Barreirinhas (MA) acerca das mudanças implementadas no sistema do *voucher* digital, em substituição ao *voucher* único. Metodologicamente, este é um estudo qualitativo, descritivo e qualitativo realizado entre os meses de agosto de 2020 e fevereiro de 2021, junto a 12 representantes, principalmente do setor público e privado. As entrevistas foram remotas e gravadas, seguindo um roteiro semiestruturado. Utilizou-se a análise de conteúdo como técnica de análise. Os resultados indicam que houve avanços na governança local, a partir do *voucher* digital, especialmente relacionadas às exigências da formalização dos prestadores de serviço e cooperação formal, algo inédito na localidade. Ademais, o sistema digital se mostrou mais prático, rápido e moderno, embora necessite de aperfeiçoamentos contínuos na sua operacionalização. Em comparação ao *voucher* único, a nova versão possibilita a coleta de dados em tempo real, oferecendo subsídios para a construção de novas estratégias de governança e políticas públicas do turismo; constitui mecanismo de arrecadação do ISSQN, o que gerou ressentimentos nas agências que operam os passeios. Por outro lado, persiste a falta de transparência do poder público quanto à aplicação dos impostos arrecadados e o uso dos dados de visitação obtidos. Ademais, a lide com o *voucher* digital por parte dos prestadores de serviço demanda investimentos e conhecimentos em TICs. Fator de preocupação é a constatação de que o *voucher* digital não eliminou a ação de agentes clandestinos, sobretudo em função dos problemas na fiscalização local. Verificou-se, outrossim, a movimentação de Santo Amaro do Maranhão, destino concorrente ao redor do Parque Nacional dos Lençóis Maranhenses, para aplicação do sistema *voucher* digital, entendendo-lhe como uma ferramenta de governança importante para o turismo barreirinhense e que gera diferencial competitivo. Por fim, são apresentadas as contribuições gerenciais do estudo, as limitações da investigação e uma agenda de pesquisa.

Palavras-chave: Governança; Voucher Digital; Parque Nacional dos Lençóis Maranhenses; Barreirinhas.

¹ Cientista da Computação, discente e pesquisador do Curso de Turismo da UFMA. <http://lattes.cnpq.br/1201091630296653>, ravelpaixao@gmail.com.

² Doutor em Administração, Professor do Departamento de Turismo e Hotelaria da Universidade Federal do Maranhão (DETUH/UFMA), <http://lattes.cnpq.br/4840665574013160>, david.boucas@ufma.br.