



EXPLORANDO A TIPOLOGIA DA INOVAÇÃO NO TURISMO, A PARTIR DA PERSPECTIVA DE EMPRESÁRIOS DO SETOR EM NATAL

Jussara Danielle Martins Aires¹, Carlos Costa² & Filipa Brandão³

RESUMO: Este artigo tem como objetivo geral apresentar tipos de inovação empresarial turística, que emergem a partir da análise de relatos de experiências dos empresários e de possíveis influências exercidas por stakeholders para a sua implementação. Para além de uma revisão da literatura, foram realizadas 35 entrevistas semiestruturadas com gestores de empresas de turismo na cidade de Natal - RN. O acompanhamento prévio e posterior das empresas ocorreu de 2019 a 2023. O conteúdo das entrevistas foi transcrito, analisado e processado com o apoio do SPSS 25. Foi confirmada a predominância da inovação do tipo incremental e a significativa influência que stakeholders exercem para a adoção de mudanças no contexto empresarial. Reconhecendo-se a limitação do Manual de Oslo de não contemplar em sua tipologia oficial da inovação em serviços, todas as formas de inovação concebida e implementada pelas empresas turísticas, a tipologia da inovação desse setor pôde ser expandida para: produto, ambiental, processos, marketing, organizacional, clientes, colaboradores, estrutural e social. Finalmente, constata-se que tal proposta não esgota possibilidades de novas definições observadas noutros contextos. Ademais, o estudo contribui para a conscientização e incentivo de iniciativas de inovação em negócios turísticos.

Palavras-chave: Tipologia da inovação; Turismo; Empresários.

¹ Doutora em Turismo pela Universidade de Aveiro - UA (2021); Mestre em Ciências Sociais / UFRN (2012) e Graduada em Turismo / UFRN (2009). Pesquisadora e professora adjunta (Dedicação exclusiva) da Universidade Federal do Maranhão (UFMA). ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1942-1270>. [jussara.aires@ufma.br].

² Doutor em Turismo pela Universidade de Surrey - UK (1996). Mestre em Gestão em Turismo University of Surrey (1991). Licenciado em Planeamento Regional e Urbano / UA (1988). Diretor e Professor Catedrático do Departamento de Economia, Gestão e Engenharia Industrial da UA; Director da Revista de Turismo & Desenvolvimento, Diretor do Programa doutoral em Turismo e Coordenador Técnico-Científico da idtour-unique solutions. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0089-6930>. [ccosta@ua.pt].

³ Doutora em Turismo pela Universidade de Aveiro - UA (2014); Mestre em Turismo / UA (2009) e Licenciada em Turismo / UA (2006). Pesquisadora e professora assistente da UA. É editora associada da Revista Turismo & Desenvolvimento, a revista científica do Departamento de Economia, Gestão, Engenharia Industrial e Turismo da UA. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9323-4572> [filipa.brandao@ua.pt].