

## **GESTÃO PÚBLICA EM TURISMO: UMA ABORDAGEM SOBRE O PLANEJAMENTO NO MUNICÍPIO DE SANTA FÉ DO SUL - SP ENTRE OS DILEMAS E EXPECTATIVAS DOS CIDADÃOS E TURISTAS**

Cleiton Campanholo VIEIRA\*  
Clayton Aparecido Cardoso de MORAES\*\*

### **RESUMO**

**Introdução:** A gestão pública em turismo é de crescente relevância, especialmente em Santa Fé do Sul – SP, cidade com potencial turístico, mas que enfrenta desafios no planejamento e na participação dos cidadãos e turistas. Este estudo busca entender como o planejamento turístico é realizado no município, identificando os dilemas das administrações públicas e as expectativas da comunidade local e visitantes. **Objetivo:** Analisar a gestão pública em turismo em Santa Fé do Sul – SP, com foco no planejamento estratégico, nos desafios da administração pública e nas expectativas dos envolvidos. A pesquisa utiliza a Matriz SWOT e a ferramenta 5W2H para mapear forças, fraquezas, oportunidades e ameaças, propondo ações estratégicas para o desenvolvimento do setor turístico. **Metodologia:** A pesquisa é qualitativa e quantitativa, exploratória e descritiva. Inclui revisão bibliográfica sobre gestão pública em turismo, SWOT e 5W2H, além de entrevistas com técnicos administrativos, análise de documentos municipais e questionários aplicados a cidadãos e turistas. Os dados foram analisados com base na Matriz SWOT e na 5W2H. **Resultados:** A análise revelou que, apesar do potencial turístico, Santa Fé do Sul enfrenta desafios como a falta de recursos financeiros e a necessidade de maior participação comunitária. As ferramentas utilizadas e as percepções coletadas permitiram propor ações para superar esses desafios e melhorar o turismo local. **Conclusão:** A gestão pública em turismo em Santa Fé do Sul – SP precisa de melhorias no planejamento e na participação popular. Estratégias baseadas na análise do contexto local podem contribuir significativamente para o desenvolvimento sustentável do turismo.

**Palavras-chave:** gestão pública; turismo; planejamento estratégico; Matriz SWOT.

---

\*Discente do curso de administração do Centro Universitário de Santa Fé do Sul, SP - Unifunec. canpanholocleiton@gmail.com

\*\* Docente do Centro Universitário de Santa Fé do Sul, SP – Unifunec. clayton.apartamentocaragua@gmail.com