

# Projeto Maré de Inovação

**Autores:** Carlos Alberto Lidizia Soares, Noelle Santos Camello, Ana Barbara Guaranha, Marina Arruda, Renata Torres.

Universidade Federal Fluminense, Observatório de Turismo e Inovação, Grupo Cataratas, AquaRio, EmbraturLab, Neurosenses.

REALIZAÇÃO:



## SUSTENTABILIDADE

FACILIDADE

Pedro Menezes | 31/10/2024 ⌚ 08:34

Novos comportamentos estão redefinindo o Turismo global; leia artigo

*O mundo hoje busca cada vez mais experiências autênticas, sustentabilidade e o Turismo de bem-estar*

[PANROTAS.com.br](https://panrotas.com.br)

ACESSIBILIDADE E INCLUSÃO

WORKATION

CULTURA E ANCESTRALIDADE

## EXPERIÊNCIAS

DIGITALIZAÇÃO

BEM-ESTAR

PERSONALIZAÇÃO



# Desafio

---

- **Dados não sistematizados** sobre percepções, fricções e níveis de satisfação
- Persistem **lacunas de acessibilidade** física, sensorial e informacional
- **Baixa integração** entre espaços físicos, digitais e sensoriais durante a visita
- **Ausência de escuta ativa** e cocriação contínua com o público
- Público diverso (famílias, estudantes, PCDs, turistas): requer **soluções inclusivas e segmentadas**

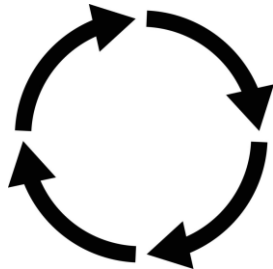
# Objetivo da iniciativa

- Estruturar um ecossistema colaborativo de Inovação Aberta, fundamentado na **Quíntupla Hélice**, para redesenhar toda a jornada de visitação
- **Mapear toda a jornada** do visitante no AquaRio, a fim de identificar pontos positivos e negativos, relacionados à satisfação da experiência, percepção de ESG, acessibilidade e outros aspectos.



# Objetivo da iniciativa

- Criar uma **metodologia** de avaliação que seja **replicável e escalável**.
- Elaborar um **plano de implementação das inovações** para **monitorar e avaliar** o impacto das mudanças na experiência do visitante e possibilitar ajustes contínuos.



# Tipo de Caso & Descrição da Prática

Desenvolvimento conjunto de soluções, processos ou produtos

## Ferramentas aplicadas:

- **BENCHMARKING INTERNACIONAL**

Aquários de Valência e Lisboa

- **CLIENTE OCULTO**

+ de **120 avaliações** via questionário personalizado de acordo com a persona

- **GRUPO FOCAL COM ESPECIALISTAS**

Profissionais especialistas em turismo e inovação

- **NEUROCIÊNCIA APLICADA**

Análise de experiência do turista, com o uso de um equipamento Eletro EncefaloGrama e algoritmos patenteados pela própria startup.



# Tipo de Caso & Descrição da Prática



mapeamento cognitivo indicando o nível de sensações como: **satisfação**, **relaxamento**, **engajamento** e **estresse**.

# Resultados esperados

- Compreensão holística e detalhada da experiência do visitante no AquaRio.
- Identificação de padrões consistentes, lacunas e oportunidades para aprimorar a vivência no espaço, alinhando melhor o AquaRio às tendências globais do turismo e às preferências dos visitantes.
- Insights sobre infraestrutura, interatividade, acessibilidade e atendimento, além da avaliação do impacto educacional e emocional proporcionado pelo AquaRio.
- Proposição e implementação de melhorias tangíveis e mensuráveis para a experiência atual.
- Construção de uma base de conhecimento que permita o monitoramento contínuo da satisfação dos visitantes, garantindo a evolução constante das práticas e mantendo o AquaRio como referência no setor de turismo e inovação.

# Colaboração & Engajamento

- Universidade Federal Fluminense
- Observatório de Turismo e Inovação (HubRio)
- Grupo Cataratas
- AquaRio
- EmbraturLab
- NeuroSenses



# Originalidade & Inovação

- **Quíntupla Hélice:** ecossistema colaborativo que articula governo, academia, setor produtivo, sociedade civil e meio ambiente.
- **Mix metodológico interdisciplinar:** Design de Serviços + personas + benchmarking internacional + cliente oculto + neurociência aplicada
- **Neurociência aplicada:** uso de EEG portátil e registros em POV para captar reações cognitivas e emocionais

## Diferenças em relação a abordagens tradicionais de mercado

- **Integração human-tech:** alinhamento de experiências físicas, digitais e sensoriais, não apenas produtos ou processos
- **Foco em usuário real:** validação por cliente oculto e dados neurofisiológicos, em vez de protótipos laboratoriais limitados
- **Sustentabilidade e inclusão:** abordagem desde o design, e não como adendo pós-projeto

# Escalabilidade & Replicabilidade

- **Ecosistema Quíntupla Hélice:**

Maior capilaridade para divulgação e atração de instituições interessadas em apoiar/replicar o modelo

- **Metodologia Interdisciplinar e documentada**

combinação de Design de Serviços, personas, benchmarking, cliente oculto e neurociência aplicada

- **Coleta Integrada de Dados:**

cruzamento de informações qualitativas e quantitativas para insights robustos

- **Recomendações Transferíveis:**

diretrizes práticas facilmente customizáveis para diferentes tipos de atrativos

# Lições Aprendidas & Recomendações Práticas

---

- **Lacunas de acessibilidade**

Desenvolvimento de guidelines baseadas em benchmarking e cocriação com usuários.

- **Coordenação em rede complexa**

Estruturação do consórcio segundo a Quíntupla Hélice, garantindo governança colaborativa

- **Desafio metodológico de neurociência em campo**

Criação de protocolos e realização de testes com EEG portátil para coleta de dados neurofisiológicos.

# Lições Aprendidas & Recomendações Práticas

- **O poder do trabalho em rede**

Potencialização do projeto a partir da colaboração entre agentes diversos.



4º Congresso  
Latinoamericano  
de Casos de  
Open Innovation

# Obrigado! ¡Gracias!



NÚCLEO DE  
PROJETOS  
FTH / UFF



Faculdade de Turismo & Hotelaria



Universidade  
Federal  
Fluminense



FORTIL MARACÁLIA



Gran  
CATARATAS



Embratur

REALIZAÇÃO:

**oiweek** 100  
open innovation week  
**LATAM**

