



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE**  
**CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS**  
**DEPARTAMENTO DE TURISMO**

**DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES: UMA APROXIMAÇÃO AO PROJETO  
BRASILEIRO**

**SÃO CRISTÓVÃO - SE**  
**2024**

**RUTE FERREIRA ROSA**

**DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES: UMA APROXIMAÇÃO AO PROJETO  
BRASILEIRO**

Monografia apresentada ao Curso de Turismo da Universidade Federal de Sergipe para obtenção do título de Bacharel em Turismo, elaborada sob a orientação da Profa. Dra. Jennifer Caroline Soares.

**SÃO CRISTÓVÃO - SE  
2024**

**RUTE FERREIRA ROSA**

**DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES: UMA APROXIMAÇÃO AO PROJETO  
BRASILEIRO**

Monografia apresentada ao Curso de Turismo da Universidade Federal de Sergipe para obtenção do título de Bacharel em Turismo, elaborada sob a orientação da Profa. Dra. Jennifer Caroline Soares.

**Banca Examinadora:**

---

**Profa. Dra. Jennifer Caroline Soares**  
Orientadora

---

**Prof. Dra. Cristiane Alcântara de Jesus Santos Campos**  
UFS

---

**Prof. Josep A. Ivars-Baidal**  
Externo

**APROVADA EM DEFESA PÚBLICA EM**

**11/04/2024**

*Dedico este trabalho aos meus pais,  
Rosarinha e Vanildo, que sempre  
enfaticaram a importância dos estudos,  
sou grata por isso.*

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço a Universidade Federal de Sergipe por ter proporcionado vivências únicas e de qualidade;

Ao Departamento de Turismo, muito obrigada por toda a acolhida, por ser um departamento engajado na pesquisa, extensão, ensino e visitas técnicas, por fazerem de tudo para enriquecer a experiência dos discentes;

Aos professores do Departamento de Turismo, gratidão por todos os ensinamentos, dedicação e empenho nas disciplinas, vocês foram cruciais para minha formação. Um agradecimento especial às professoras Daniella e Laura, por além de tudo, terem sempre uma palavra de carinho e um abraço apertado;

À minha orientadora Jennifer Caroline, serei eternamente grata por toda paciência e comprometimento. Obrigada por sempre me incentivar durante todo o processo. Você é um exemplo de profissionalismo e foi fundamental para a conclusão deste trabalho. Fico feliz por ter cruzado seu caminho;

Aos meus pais, Rosarina e Vanildo, sou grata por tudo, por me entenderem e aceitarem minha ausência, mesmo com a saudade;

Aos meus irmãos, Sara, Gilson, Gerson, Márcia, Mirian e Jonas, obrigada pelas conversas descontraídas sempre que possível, e apesar de toda a distância, sempre me apoiarem e me incentivarem a não desistir. Agradeço por sempre terem acreditado em mim;

Sou imensamente grata aos meus sogros, André e Luciana, por todo o apoio dado por vocês, nossas conversas sobre o curso sempre me motivaram;

Ao meu namorado, Carlos Gabriel, sou grata pela parceria, apoio, compreensão, paciência e cuidado, você foi essencial durante todo esse processo. Obrigada por ser meu porto seguro e por demonstrar seu amor a todo momento, isso tornou tudo mais leve;

Agradeço aos meus colegas de curso e amigos próximos, Pérola, Rony, Yan e Anne Milene, por estarem comigo nas horas boas e ruins, sem vocês as experiências não seriam as mesmas. À minha amiga Rita, muito obrigada por nunca ter deixado de se importar comigo e se fazer presente. Sou grata por ter feito o início do curso com você, ainda na Unioeste;

Aos meus amigos Xico, Dafiny, Bruna, Laisa, Danilo, e Anderson, obrigada pelas distrações e risadas em nossos encontros, sou grata pela amizade de vocês.

## RESUMO

Dada a relevância do planejamento no aprimoramento do turismo e o aumento do desenvolvimento de destinos turísticos inteligentes (DTI) como uma abordagem em planejamento e gestão, este estudo teve como objetivo analisar as estratégias de planejamento dos destinos da primeira edição do projeto-piloto “Modelo DTI Brasil”. Foram incluídos no estudo: Rio Branco/AC, Palmas/TO, Recife/PE, Salvador/BA, Campo Grande/MS, Brasília/DF, Rio de Janeiro/RJ, Angra dos Reis/RJ, Florianópolis/SC e Curitiba/PR. Para tal, foi conduzida uma análise exploratória e descritiva de natureza qualitativa, utilizando informações dos portais governamentais dos destinos. Os dados obtidos foram compilados em uma planilha, posteriormente, foram identificados e analisados os projetos relacionados a cada eixo do projeto-piloto. Com a análise dos resultados foi possível identificar que as informações dos destinos sobre ações relacionadas ao projeto ainda é incipiente, sendo que a maioria dos destinos não possuem documentos ou informações detalhadas. Os resultados apontam que os destinos estão em etapas diferentes de implantação do modelo.

**Palavras-Chave:** Turismo; Planejamento; Destinos Turísticos Inteligentes; Brasil.

## **ABSTRACT**

Given the relevance of planning in improving tourism and the increase in the development of smart tourism destinations (STI) as an approach to planning and management, this study aimed to analyze the planning strategies of the destinations in the first edition of the "Brazil STI Model" pilot project. The following destinations were included in the study: Rio Branco/AC, Palmas/TO, Recife/PE, Salvador/BA, Campo Grande/MS, Brasília/DF, Rio de Janeiro/RJ, Angra dos Reis/RJ, Florianópolis/SC and Curitiba/PR. To this end, an exploratory and descriptive analysis of a qualitative nature was carried out, using information from the destinations' government portals. The data obtained was compiled in a spreadsheet and then the projects related to each axis of the pilot project were identified and analyzed. Analysis of the results revealed that the destinations' information on actions related to the project is still incipient, with the majority of destinations having no documents or detailed information. The results show that the destinations are at different stages of implementing the model.

**Keywords:** Tourism; Planning; Smart Tourist Destinations; Brazil.

## **LISTA DE QUADROS**

QUADRO 1 - Documentos do "Modelo DTI Brasil" .....	29
QUADRO 2 - Eixos estratégicos e projetos de Curitiba.....	33
QUADRO 3 - Eixos estratégicos e projetos do Rio de Janeiro.....	37
QUADRO 4 - Eixos estratégicos e eixos de Salvador.....	42
QUADRO 5 - Eixos estratégicos e eixos de Campo Grande.....	45

## LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 - O destino turístico inteligente desde uma perspectiva sistêmica.....	25
FIGURA 2 - Rede de cocitação de palavras-chave.....	27
FIGURA 3 - Dimensões de DTI de acordo com os países do estudo de caso.....	28
FIGURA 4 - Eixos do Modelo DTI Brasil.....	29
FIGURA 5 - Eixos trabalhados por cada destino do projeto piloto.....	32
FIGURA 6 - Indicadores de cada eixo de DTI de Curitiba.....	37
FIGURA 7 - Mapa de abrangência DTI - Campo Grande.....	46

## SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	12
2. OBJETIVOS .....	15
2.1 Objetivo Geral.....	15
2.2 Objetivos específicos.....	15
3. METODOLOGIA.....	16
4. REFERENCIAL TEÓRICO.....	19
4.1 Planejamento Turístico .....	19
4.2 Destinos Turísticos Inteligentes.....	23
5. RESULTADOS E DISCUSSÕES.....	29
5.1. Contextualização do Modelo DTI Brasil.....	29
5.2. Os Destinos Pilotos do Modelo DTI Brasil.....	32
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	52
7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	54

## 1. INTRODUÇÃO

O turismo é visto como uma atividade que leva desenvolvimento econômico para as localidades turísticas, nos seus mais variados segmentos. Antes da crise sanitária de Covid-19, o turismo vinha demonstrando um crescimento constante, e após a sua declaração, fechamento de fronteiras e a preocupação das pessoas, houve um declínio considerável, pela inviabilidade de deslocamento. De acordo com a Organização Mundial do Turismo - OMT (2020) as chegadas internacionais somaram 1,5 bilhões em 2019 e 381 milhões no ano seguinte, uma queda de 74%, afetando o turismo de modo substancial.

A atividade turística pode ser uma indutora do desenvolvimento econômico, contudo, paralelamente causa impactos negativos. A partir da crise de Covid-19 a pauta sobre sustentabilidade – ambiental, social e econômica – foi reiteradamente levantada no mundo todo e a importância de pensar em um desenvolvimento do turismo de forma equilibrada. Para que se atinja esse propósito, é fundamental que seja pensado no planejamento da atividade, de forma que minimize os impactos negativos causados pelo turismo, visando a sustentabilidade (Dias, 2003). O turismo passou por diversas mudanças com o decorrer dos anos, houve diversas alterações na forma de desenvolver a atividade. Além da perspectiva de sustentabilidade difundida a partir da realização da Rio 92, as mudanças tecnológicas também causaram mudanças no planejamento da atividade turística nos destinos.

Um conceito relativamente recente é o de Destinos Turísticos Inteligentes, que deriva do conceito de cidades inteligentes, que é uma cidade onde há investimentos em infraestrutura geral, capital humano e social e em Tecnologias da Informação e Comunicação, que auxilia no desenvolvimento econômico sustentável, a partir de uma gestão pública participativa, proporcionando qualidade de vida aos residentes e visitantes de uma localidade (Caragliu; Del Bo; Nijkamp, 2011, *apud* Soares; Santos, 2020). De acordo com a Sociedad Mercantil Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas - SEGITTUR (2015) um DTI absorve esses aspectos da cidade inteligente, somando a perspectiva da experiência do turista, facilitando sua interação com o entorno, aumentando a qualidade da experiência no destino.

Para que a atividade turística desenvolva não só a economia, mas também os âmbitos culturais e ambientais, é necessário que seja considerado o planejamento,

uma vez que a partir dele se torna viável a sustentabilidade da atividade turística em todos os âmbitos, considerando que há benefícios e malefícios de seu crescimento. Um novo enfoque de planejamento e gestão é o de Destinos Turísticos Inteligentes (DTI), conceito que engloba a tecnologia, inovação, sustentabilidade e a experiência do turista. O Brasil vem desenvolvendo esta nova política voltada para o desenvolvimento de DTI pelo país, na forma de um projeto piloto, que foi lançado em 2021, desenvolvido pelo Ministério do Turismo. No âmbito deste projeto foram selecionados dez destinos pilotos, sendo dois de cada região do país, com o intuito de aplicar a metodologia baseada em nove eixos estratégicos.

O Brasil segue os 5 eixos da metodologia da SEGITTUR que são: Governança, Inovação, Tecnologia, Acessibilidade e Sustentabilidade, incorporando mais 4 a sua metodologia: Segurança, Promoção e Marketing, Mobilidade e Transporte e Criatividade. Isso ocorreu devido à uma adaptação da metodologia de DTI, considerando as diferenças da configuração dos países e, conseqüentemente, sendo necessário uma adaptação, considerando as temáticas emergentes em cada localidade.

Os destinos turísticos pilotos foram selecionados de forma a garantir que a diversidade de realidades encontradas no Brasil sejam observadas e contempladas. Os municípios foram selecionados a partir de critérios avaliados pelo Ministério do Turismo como conectividade, disponibilização de internet pública gratuita e índices de empreendedorismo e de desenvolvimento humano. O projeto-piloto buscou adaptar ao Brasil a metodologia de DTI criada na Espanha, em 2012, pela SEGITTUR, sendo referência mundial de metodologia de DTI. Além disso, a adaptação foi possível graças a uma parceria do Ministério do Turismo (MTur) com o Instituto Ciudades del Futuro<sup>1</sup>, que acompanha comunidades da Argentina na concepção e implantação de ações inovadoras.

Por se tratar de um tema relativamente novo, principalmente no Brasil, é imprescindível que este tema tenha atenção, considerando que não foram encontrados trabalhos acadêmicos com este enfoque. Com base nisso, a pesquisa teve o objetivo de analisar as estratégias de planejamento dos destinos da primeira edição do projeto-piloto “Modelo DTI Brasil”. Este estudo pode auxiliar outros

---

<sup>1</sup> Organização criada pela Fundação Cidade de La Plata, promove uma abordagem para o planejamento de comunidades e destinos turísticos inteligentes na Argentina e América Latina. Auxilia na execução de projetos para fomentar o desenvolvimento humano, sustentável e inclusivo, por meio da aplicação de tecnologias inovadoras e de modelos participativos.

destinos a partir do conhecimento das práticas planejadas e implementadas nos 10 destinos brasileiros que deram início à aplicação da metodologia de DTI no país, e considerando as realidades distintas entre as cidades, pode servir como base para ações de destinos que tenham interesse em se transformar em destinos turísticos inteligentes.

Portanto, levando em consideração que o turismo é uma atividade que possibilita benefícios aos destinos, mas também traz pontos negativos, faz-se necessário planejar a atividade turística de forma ampla. A pesquisa buscou identificar qual o foco de planejamento de destinos brasileiros que absorveram a perspectiva de Destinos Turísticos Inteligentes - DTI. Desta forma, a presente pesquisa tem a intenção de responder ao seguinte problema de pesquisa: Quais diretrizes de planejamento dos 10 destinos turísticos inteligentes do projeto piloto do Brasil?

O documento está organizado da seguinte forma: primeiramente, no capítulo 2 são expostos os objetivos da pesquisa, sendo o geral e os específicos. Logo em seguida, no capítulo 3, está descrita a metodologia utilizada, como o tipo, os materiais que foram utilizados, assim como o objeto de pesquisa e as fases para continuidade da mesma. No capítulo 4, inicia-se o referencial teórico, composto de dois subcapítulos: um sobre planejamento turístico e outro sobre destinos turísticos inteligentes, a fim de explicitar conceitos e apresentar o tema central da pesquisa. O capítulo 5 é a apresentação dos resultados obtidos, com a contextualização do projeto brasileiro de DTI e explicitando os eixos e projetos encontrados de cada destino piloto, como a quantidade de eixos de cada destino piloto e seus projetos, assim como uma discussão sobre eles. Por fim, no capítulo 6, estão as considerações finais, nela está exposto informações gerais sobre o que foi obtido através da pesquisa.

## **2. OBJETIVOS**

### **2.1 Objetivo Geral**

Analisar as estratégias de planejamento dos destinos da primeira edição do projeto-piloto “Modelo DTI Brasil”.

### **2.2 Objetivos Específicos**

- Localizar os planos de desenvolvimento do turismo dos destinos turísticos pilotos do modelo DTI-Brasil;
- Identificar as diretrizes de planejamento turístico dos destinos turísticos do projeto piloto;
- Classificar os principais eixos estratégicos desenvolvidos pelos destinos turísticos pilotos.

### 3. METODOLOGIA

Trata-se de uma pesquisa de caráter exploratório e descritivo com enfoque qualitativo. A pesquisa foi realizada a partir da coleta e análise de dados secundários.

Em função da natureza do problema que se quer estudar e das questões e objetivos que orientam a investigação, a opção pelo enfoque qualitativo muitas vezes se torna a mais apropriada. Quando estamos lidando com problemas pouco conhecidos e a pesquisa é de cunho exploratório, este tipo de investigação parece ser o mais adequado. Quando o estudo é de caráter descritivo e o que se busca é o entendimento do fenômeno como um todo, na sua complexidade, é possível que uma análise qualitativa seja a mais indicada (Godoy, 1995, p. 63).

Foram incluídos no estudo, os destinos turísticos do Brasil que fizeram parte do projeto-piloto de Destinos Turísticos Inteligentes, sendo estes: Rio Branco/AC e Palmas/TO, localizados na região Norte; Recife/PE e Salvador/BA, região Nordeste; Campo Grande/MS e Brasília/DF, região centro-oeste; Rio de Janeiro/RJ e Angra dos Reis/RJ, região sudeste; e, Florianópolis/SC e Curitiba/PR, região sul. Para a construção desta pesquisa, o trabalho foi dividido em 3 fases. A fase 1 consistiu no levantamento bibliográfico, com a procura de livros, textos no google acadêmico, *scielo* e repositórios de universidades tanto no Brasil, como em outros países, como Espanha e Portugal.

A segunda fase da pesquisa contemplou a procura de informações e documentos relacionados à Destino Turístico Inteligente e ao Modelo DTI Brasil, de cada um dos destinos no Google (DTI + nome do destino) e (Destino Turístico Inteligente) nos sites oficiais dos organismos governamentais de turismo. As fontes de informação foram os documentos técnicos publicados pelos organismos, sendo estes:

- Mapa Estratégico Curitiba Destino Turístico Inteligente - Horizonte 2030;
- Guia Curitiba Inovação;
- Plano Estratégico de Salvador 2021-2024 (indicado pelo órgão de turismo, na página que continha informações sobre o projeto piloto)<sup>2</sup>;

---

<sup>2</sup>Disponível em: <https://secult.salvador.ba.gov.br/dti/>. Acesso em: 05 de fevereiro de 2024.

- Escopo DTI Palmas-To (disponível na página da Agência de Turismo de Palmas)<sup>3</sup>;
- Documento “Eixos Metodológicos” da cidade do Rio de Janeiro;
- Plano Municipal de Turismo de Campo Grande 2017-2027 - Revisão 2023.

Foram revisadas e utilizadas, também, páginas e sites governamentais com informações sobre os destinos como fonte da pesquisa:

- Destino Inteligente Curitiba<sup>4</sup>;
- Site Fala Curitiba<sup>5</sup>;
- Site Turismo Prefeitura Rio<sup>6</sup>;
- Site do Observatório de Turismo do Recife<sup>7</sup>.

Quando não encontrados resultados para essa pesquisa, seguiu-se para os sites dos órgãos de turismo de cada destino, onde foi feita a busca por “DTI” e “Destino Turístico Inteligente”. Além disso, foi feita uma averiguação dos sites dos órgãos, a fim de localizar documentos que não apareceram no momento da busca pela barra de pesquisa.

Quando localizados documentos que não fossem diretamente relacionados ao DTI, realizou-se uma busca pela palavra “inteligência”, a fim de obter informações sobre ações que fossem relacionadas de forma indireta a um DTI. Houve também o envio de e-mails para os órgãos de turismo, a fim de obter informações e/ou documentos que não estivessem disponíveis em plataformas oficiais, que pudessem auxiliar na construção da pesquisa, porém obteve-se apenas 3 respostas, sendo Recife e Rio de Janeiro, que indicaram páginas com informações. A terceira resposta, do destino Brasília, foi mencionada nos resultados também, não foi indicado documentos novos, apenas que as ações serão atualizadas e publicadas.

Para compilar as informações encontradas, foi utilizado o Google Planilhas, sendo elaborado uma planilha para cada destino e dentro de cada uma, houve a

---

<sup>3</sup>Disponível em: <https://www.palmas.to.gov.br/porta/organos/agencia-de-turismo/51/>. Acesso em: 06 de fevereiro de 2024.

<sup>4</sup>Disponível em: <https://destino inteligente.curitiba.pr.gov.br/>. Acesso em: 05 de fevereiro de 2024.

<sup>5</sup>Disponível em: <https://fala.curitiba.pr.gov.br/Home>. Acesso em: 02 de abril de 2024.

<sup>6</sup>Disponível em: <https://turismo.prefeitura.rio/>. Acesso em: 29 de fevereiro de 2024.

<sup>7</sup>Disponível em: <https://observatorioturismo.visit.recife.br/>. Acesso em: 05 de fevereiro de 2024.

separação por âmbitos do modelo de DTI brasileiro, com os projetos inseridos em cada um, para subseqüente análise.

Os resultados foram organizados de forma a mostrar de forma decrescente os destinos, sendo dos que apresentaram mais dados de projetos aos que menos apresentaram. Para isso foram feitos quadros, onde separou-se em âmbitos e indicados quais projetos alinhados a cada um. Posteriormente foram apontados maiores detalhes sobre cada projeto citado nas planilhas, com a discussão dos resultados na seqüência.

## 4. REFERENCIAL TEÓRICO

A seguir serão apresentados dois subcapítulos. O primeiro é relacionado ao planejamento turístico, trazendo uma evolução do planejamento e sua importância para o desenvolvimento do turismo. O segundo é relacionado ao destino turístico inteligente, onde será feita uma explanação sobre conceito e características deste enfoque de planejamento e gestão, assim como seus benefícios para os destinos.

### 4.1 Planejamento Turístico

O turismo, na forma como o conhecemos hoje, pode trazer uma variedade de vantagens e é visto pelas localidades, principalmente, como um indutor do desenvolvimento da economia. Contudo, também é capaz de causar impactos negativos para o território onde se insere. De acordo com Brito, Breda e Costa (2015) os primeiros estudos sobre turismo focavam nos efeitos econômicos da atividade, enquanto os impactos ambientais e sociais eram considerados secundários. Isso reflete a forma como o turismo é visto no geral, e esse enfoque da atividade turística contribuiu para o crescimento desordenado da mesma, resultando em problemas para diversos destinos turísticos.

A atividade turística envolve o deslocamento de pessoas, e, nesse processo, vários fatores se relacionam. Além dos atrativos turísticos em si e da importância da infraestrutura básica, como energia, água potável, hospitais, delegacias, que darão suporte e segurança aos visitantes, outros elementos são necessários para atender o fluxo turístico. De acordo com Beni (2000, p.159), pode-se definir a oferta turística como “[...] o conjunto de equipamentos, bens e serviços de alojamento, de alimentação, de recreação e lazer, de caráter artístico, cultural, social [...]”, que viabilizem a permanência do visitante no local. Assim, para controlar a pluralidade de atores envolvidos, faz-se necessário o planejamento da atividade.

Conforme Binfaré *et al.* (2016, p. 30) "Ao processo de estabelecer objetivos, escolher a melhor maneira de alcançá-los e, sobretudo, avaliar as consequências e resultado das escolhas, dá-se o nome de planejamento." Isto é, uma organização para o desenvolvimento pleno da atividade turística, sendo crucial para que se evite ou contorne os impactos desfavoráveis, antecipando-se aos efeitos e estipulando ações para enfrentar eventuais entraves. Dessa maneira, o desenvolvimento do

turismo nas localidades ocorreria de maneira mais sustentável, englobando os âmbitos econômico, cultural, social e ambiental, pois o planejamento,

[...] busca definir e alcançar objetivos para o futuro, de tal maneira que as transformações que ocorram nas sociedades humanas não sejam determinadas por circunstâncias fortuitas ou externas, mas como resultado de decisões e propósitos gerados por um conjunto de pessoas determinadas (Dias, 2003, p. 87).

Segundo Barretto (2009) o planejamento não é estático, é necessário que as ações sejam avaliadas e repensadas, mesmo tendo sido atingido os objetivos propostos anteriormente. Portanto, pensar amplamente no planejamento, e de forma constante, proporciona maior segurança na implementação de ações relacionadas à atividade turística, possibilitando um desenvolvimento sustentável do turismo.

Dias (2003) evidencia que o planejamento é uma ferramenta crucial de ação dos governos, isso porque, ele tem o poder de coordenar e controlar o crescimento do desenvolvimento, sendo um fator essencial para contornar as possíveis falhas do mercado, com base na estruturação de políticas públicas e suas aplicações. Para a eficiência da gestão é crucial “[...] o acompanhamento e avaliação constante dos resultados das ações implementadas, permitindo a realização de ajustes, gerando assim maior controle sobre as metas estabelecidas” (Santos; Inácio, 2016). Também é importante a criação de novas políticas, planos, projetos e programas (Barreto, 2003).

Vignati (2012) apresenta algumas das muitas funções que o planejamento possui e que o torna imprescindível para a gestão de destinos turísticos. Entre elas, salienta que é a principal ferramenta de políticas de turismo, guiando a formulação de políticas de crédito, oferecendo segurança à população, investidores e empresários, culminando no reconhecimento do turismo. Além disso, tem como função a contribuição para estreitar a relação e somar esforços entre os setores público e privado, criar percursos para a sustentabilidade e competitividade, bem como potencializar a eficácia comercial do destino. A partir do planejamento é possível estabelecer objetivos para se alcançar um futuro desejado, independente de qual seja (Binfaré *et al.*, 2016).

Como analisa Brito, Breda e Costa (2015), o problema é que o planejamento turístico muitas vezes é inexistente ou pouco representativo. Além disso, o planejamento pode ter algumas barreiras, desde sua construção até a

implementação, como o seu custo, dificuldade de harmonizar os interesses dos atores da sociedade, as diferenças de cada destino que podem mudar os critérios de planejamento, o comodismo da atividade não planejada acontecendo e por último a falta de foco na execução e implementação das ações do planejamento por responsáveis adequados (Valls, 2006). Essas barreiras podem estagnar e dificultar a continuidade da atividade, devido à sustentabilidade da atividade que fica comprometida.

Na década de 1990 a ideia de desenvolvimento sustentável teve uma ampla difusão, com a realização da Conferência Rio 92. Desde então, a perspectiva da sustentabilidade começou a impactar de maneira expressiva nas diversas políticas públicas. De acordo com Dias (2003, p. 80) "a sustentabilidade é um processo permanente de busca do equilíbrio [...] entre os três componentes: preservação ambiental, equidade social e viabilidade econômica". Portanto, é indispensável que a perspectiva de sustentabilidade seja incluída no processo de planejamento de um destino, para que haja mudanças positivas em todos os âmbitos, respeitando os princípios nos quais está apoiada.

Mesmo que a degradação do meio ambiente aconteça internacionalmente e o compromisso para reverter deva ser mundial, os resultados se apresentam mais eficientes quando as mudanças acontecem em âmbito local (Miguel; Moralejo, 2003). A gestão local está mais próxima da comunidade e suas demandas, portanto melhor será o atendimento às preocupações por ela demonstradas em relação ao meio ambiente. Isso porque, segundo Ivars Baidal, Solsona Monzonís e Giner Sánchez (2016) desenvolver um planejamento de forma personalizada para cada localidade facilita a aplicação de estratégias, de acordo com as especificidades locais.

Portanto, focando nas particularidades se torna possível ver detalhes ligados aos aspectos locais, possibilitando maior assertividade e reparação de aspectos que não tenham êxito devido à proximidade com a realidade. Outro importante aspecto para o desenvolvimento sustentável do turismo é o envolvimento dos atores sociais no planejamento.

A participação e cooperação dos diferentes atores da sociedade como a comunidade local, empresários ligados ao turismo, associações, instituições de ensino, entre outros, podem auxiliar na tomada de decisão. Segundo Santos e Inácio (2016 p. 289) o desenvolvimento sustentável do turismo "Deve ter como premissa o

planejamento participativo, permitindo a contribuição e o aprendizado social”. Nesse sentido, é imprescindível a participação da população em todo o processo de planejamento, já que é ela que vai assumir os benefícios e as desvantagens da atividade turística.

Miguel e Moralejo (2003) explanaram diferenças percebidas no enfoque de autores que escreveram sobre crescimento econômico *versus* sustentabilidade. Notaram que nas teorias analisadas, há um destaque para o papel efetuado pelo progresso tecnológico, que impulsionou a melhoria do meio ambiente e o crescimento econômico (Jiménez; Rams, 2002, apud Miguel; Moralejo, 2003, p. 66). Esse progresso tecnológico permite facilidades na implementação de ações voltadas para a sustentabilidade. Nesse sentido, observa-se que além da sustentabilidade, a utilização das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) também vem mudando o planejamento turístico (Soares *et al.*, 2022).

Dentre as tendências para o futuro apontadas ainda na década de 70, foi citada a tecnológica, como forma de enriquecer a experiência do turista, por meio de ferramentas que auxiliem em diferentes áreas da atividade (Vignati, 2012). O ramo do turismo é extremamente dinâmico, estando em evolução e passando por mudanças constantes, o que requer lidar com uma série de desafios e a tecnologia tem um papel fundamental para lidar com isso, devido às possibilidades de se adaptar ao mundo cada vez mais conectado e utilizando tecnologias variadas para diversos fins. A perspectiva da sustentabilidade e o aumento do uso das tecnologias no desenvolvimento da atividade turística gera mudanças na forma de planejar.

As Tecnologias da Informação e Comunicação são fortes aliadas no processo de planejamento nas cidades, possibilitando o seu desenvolvimento de forma mais saudável (Bussador, 2023). As TIC proporcionam diversas vantagens para a gestão dos destinos turísticos, como otimização do tempo, aumento da eficiência operacional, melhoria no relacionamento com o cliente, custos, aumento da qualidade do serviço oferecido, dentre outros, essenciais para a facilitação dos processos pela utilização das TIC nos destinos (Ivars Baidal; Solsona Monzonís; Giner Sánchez, 2016). Não se trata somente de uma mudança tecnológica, mas também de uma mudança cultural que se difunde entre as pessoas, facilitada a partir do intenso uso das TIC. Além de melhorar a competitividade do destino, as TIC proporcionam uma melhoria na experiência do turista (Donaire, 2010). Como explica Santos e Inácio (2016, p. 299) sobre as alterações na forma de consumir

das pessoas:

A sociedade do conhecimento tem gerado profundas transformações nos hábitos sociais, culturais e econômicos e com o turismo não é diferente. Na última década houve mudanças significativas nos hábitos de consumo dos viajantes: na forma de buscar informação, de comprar, de viajar, de visitar lugares, etc.

Dias (2003) ressalta que, com as inúmeras informações disponíveis na internet a serem consultadas, o turista se torna cada vez mais exigente, ao passo que obtém informações dos destinos, como produtos turísticos, custos, a qualidade dos serviços e do meio ambiente, dentre outros aspectos que o turista considere importantes. Assim, surge a necessidade de que o destino se planeje cada vez mais para oferecer uma experiência que atinja as expectativas dos turistas.

Para Ivars Baidal, Solsona Monzonís e Giner Sánchez (2016) o impacto da internet foi maior com a chegada de dispositivos móveis que possibilitaram a utilização de redes sociais. Com isso é possível maior troca de informações livres pelas pessoas que viajam relacionadas a destinos turísticos pelo mundo todo, tornando o turista mais exigente de acordo com a quantidade de informações que ele obtém. Donaire (2010) considera que não se trata somente de uma mudança tecnológica, mas também de uma mudança cultural que se difunde entre as pessoas, facilitada a partir do intenso uso das TIC. Além de melhorar a competitividade do destino, as TIC proporcionam uma melhoria na experiência do turista.

Tanto a sustentabilidade, como o aumento do uso das tecnologias no desenvolvimento da atividade turística vem gerando mudanças no planejamento dos destinos turísticos. Uma perspectiva relativamente recente é a de destinos turísticos inteligentes.

#### 4.2 Destinos Turísticos Inteligentes

A concepção de Destino Turístico Inteligente (DTI) provém do conceito de Cidades Inteligentes. Uma Cidade Inteligente pode ser definida como uma cidade onde os investimentos em infraestrutura geral, capital humano e social e em TIC auxiliam no desenvolvimento econômico sustentável, através de uma gestão pública participativa, promovendo qualidade de vida à população da localidade e visitantes

(Caragliu; Del Bo; Nijkamp, 2011, *apud* Soares; Santos, 2022).

Segundo Bouskela *et al.* (2016) uma cidade inteligente se destaca pela inovação no uso de TIC na gestão, com o intuito de tornar os serviços mais eficientes. O foco de uma cidade inteligente é atender tanto às demandas atuais, como as futuras, levando em conta os aspectos econômicos, ambientais, sociais e oferta de serviços públicos. Como é destacado por Cury e Marques (2017), para serem consideradas cidades inteligentes, as cidades não devem focar apenas na tecnologia, mas também no fator humano, pois as pessoas são o elo principal, que tem informações sobre o ambiente e podem propor soluções para problemas de acordo com a percepção sobre o local onde vivem.

Desse modo, torna-se possível a construção de locais seguros, com serviços de qualidade, locais onde a criatividade e inovação podem emergir, resultando em mais empregos e reduzindo os níveis de desigualdade, ao passo que promove o uso sustentável de recursos e leva bem estar à população (Bouskela *et al.*, 2016). Nesse sentido, um DTI está alinhado ao conceito de cidade inteligente, no entanto, direcionando o foco para o desenvolvimento do turismo.

Um conceito muito conhecido de DTI foi criado pela Sociedade Mercantil Estatal para a Gestão da Inovação e das Tecnologias Turísticas (SEGITTUR) em 2012, empresa de propriedade integral da Administração Geral do Estado da Espanha, com o intuito de impulsionar a transformação digital, melhorar a experiência do consumidor, além de aumentar a competitividade (Brasil, 2021). Há vantagens para os destinos que adotam o conceito de DTI, como: maior competitividade, através do uso racional dos recursos, maior produtividade, eficiência na produção e comercialização de produtos turísticos, desenvolvimento sustentável nos âmbitos sociais, ambientais e econômicos (Brasil, 2021). Seu desenvolvimento traz ainda melhoria na experiência do turista e qualidade de vida para os residentes, o que garante efeitos positivos a longo prazo.

Dentre as vantagens para os destinos que adotarem o conceito de DTI, pode-se destacar maior competitividade, através do uso racional dos recursos, maior produtividade e eficiência na produção e comercialização de produtos turísticos, acessibilidade, segurança e o desenvolvimento sustentável do turismo nos âmbitos sociais, ambientais e econômicos (Brasil, 2022). Não menos importante traz melhoria na experiência do turista e qualidade de vida dos residentes, o que garante efeitos positivos a longo prazo.

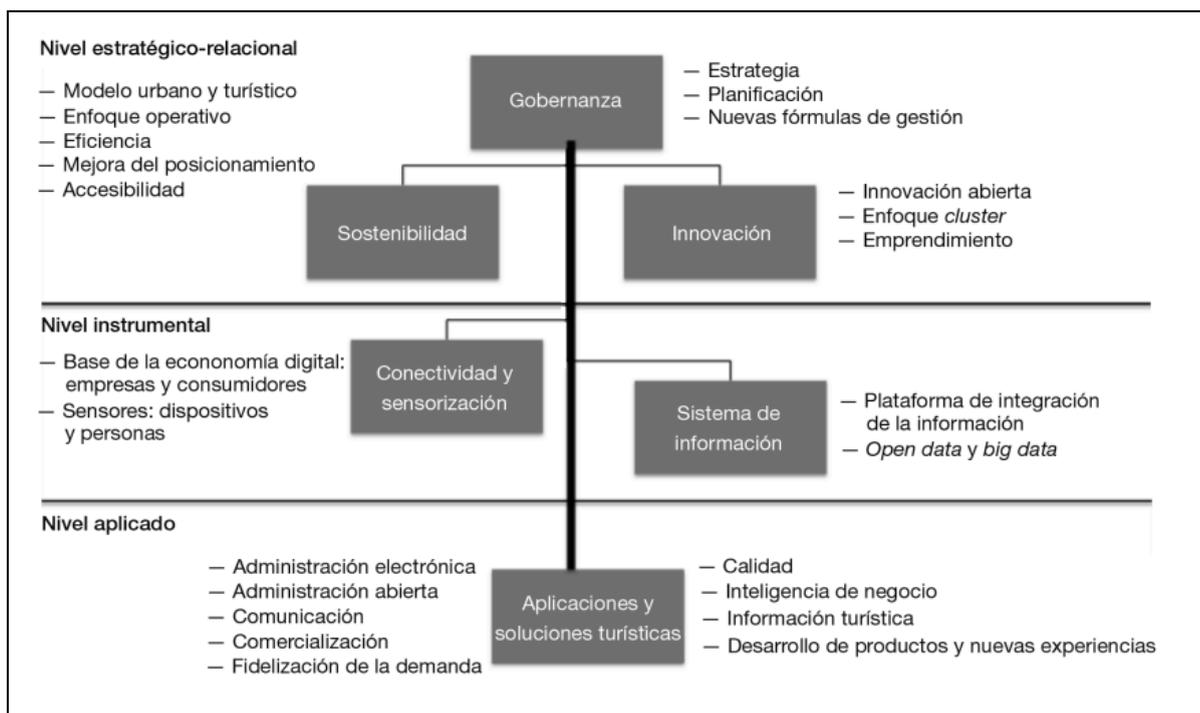
De acordo com Soares e Santos (2022, p. 18), “O conceito [de DTI] absorve as premissas de sustentabilidade, inovação e tecnologia advindas do conceito de cidade inteligente, inserindo a perspectiva do atendimento das expectativas dos turistas”. Segundo Ivars Baidal; Solsona Monzonís; Giner Sánchez (2016) um destino inteligente não é somente um projeto onde a tecnologia está presente, mas um estímulo para envolvimento da população local no processo de desenvolvimento turístico e promoção de processos que serão facilitados pela aplicação das TIC, como novas modalidades de comunicação, formas de coleta de dados.

A rápida troca de informações criou conjuntos de dados extremamente grandes, os *big data* que diz respeito à velocidade, volume e variedade. Para que seja feita a análise desses dados é necessário que se use ferramentas apropriadas e atualizadas para tratamento e estruturação de dados, como aprendizado de máquina e mineração de dados, ferramentas para gerar e automatizar a captação e transformação através de conhecimento e experiência, que trabalham melhor a informação (Ludermir, 2021; Côrtes; Porcaro; Lifschitz, 2002) entre outras. Essas ferramentas possibilitam criar padrões e então auxiliar na tomada de decisão, sendo essencial em uma cidade inteligente e conseqüentemente em um DTI (Bouskela *et al.*, 2016).

Os DTI devem fazer um uso otimizado desses dados, com tecnologia adequada, a fim de oferecer serviços no momento certo, com base nas preferências dos usuários, de forma mais personalizada, isso possibilita uma melhoria da experiência, quando superadas as expectativas dos turistas. Os dados abertos contribuem para a formação de ecossistemas inovadores e a configuração de cidades, assim como destinos inteligentes (Celdran-Bernabeu; Mazon; Giner, 2018).

Os autores Ivars Baidal, Solsona Monzonís e Giner Sánchez (2016) desenharam um modelo teórico de DTI com três níveis estratégicos conforme se observa na Figura 1:

Figura 1. O destino turístico inteligente a partir de uma perspectiva sistêmica.



Fonte: Ivars Baidal; Solsona Monzonís; Giner Sánchez, 2016, p. 334.

O modelo proposto leva em consideração a governança como elemento central, estando no nível estratégico, onde serão pensadas formas de planejamento, novos enfoques de gestão que envolvam a sustentabilidade, pensando no aumento da eficiência e melhoria do posicionamento. Já a inovação aparece como aspecto focado na busca de parcerias externas, novos empreendimentos inovadores e sistemas que otimizem os processos por meio das TIC, facilitando o tratamento de dados. Em seguida, no nível instrumental, está a conectividade e utilização de sensores que captam dados por meio da utilização de aplicativos, sites, entre outros.

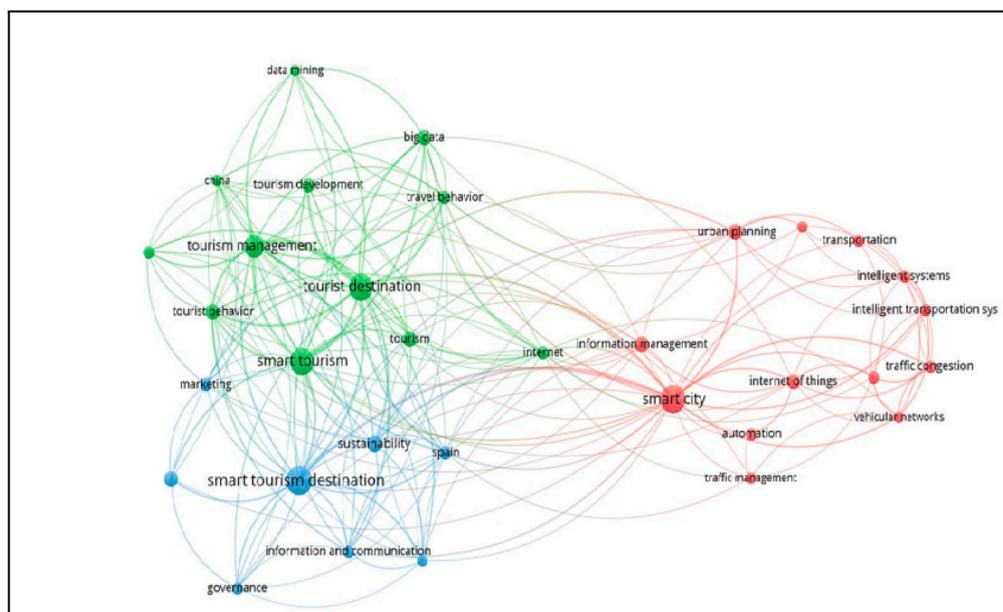
O sistema de informação possibilita a integração e tratamento de dados, de forma que seja otimizado o processo e seja possível a disponibilização de informações de forma ampla e transparente. Por fim, no nível aplicado estão as aplicações e soluções turísticas. Nesse último nível estão inseridos elementos como informações turísticas, fidelização da demanda, desenvolvimento e comercialização de novos produtos e serviços, assim como a qualidade destes, o que aprimora a experiência turística.

Um DTI tem a capacidade de oferecer um serviço personalizado aos turistas, considerando aspectos como acesso a informação em tempo real recolhendo dados,

*feedback*<sup>8</sup> instantâneo sobre a opinião dos usuários sobre os serviços, e prever as preferências com base em padrões com base em dados para formular e recomendar serviços (Buhalis; Amaranggana, 2015). Ainda segundo os autores, é importante deixar claro para os usuários sobre como seus dados serão utilizados para melhorar sua experiência e a experiência geral, criando confiança no compartilhamento, resguardando e assegurando sua privacidade.

Houve uma mudança significativa na estrutura do turismo tradicional, fazendo com que seja necessário abordagens de gestão diferentes, devido ao impacto do uso das TIC, comportamento diferente da demanda, maior sensibilidade ambiental, entre outras (Ivars Baidal; Solsona Monzonís; Giner Sánchez, 2016). Partindo dessa premissa, Soares, Domareski Ruiz e Ivars Baidal (2021) realizaram um estudo para identificar como a perspectiva de destinos turísticos inteligentes vem se transformando em uma nova ferramenta para o planejamento e gestão dos destinos. Através de uma análise de cocitação de palavras-chave, os autores identificaram 2 abordagens de inteligência relacionadas ao turismo nos estudos que relacionam a inteligência ao turismo, conforme se observa na Figura 2:

Figura 2. Rede de cocitação de palavras-chave.



Fonte: Soares, Domareski Ruiz, Ivars Baidal, 2021, p. 6.

<sup>8</sup> Avaliação e retorno de opinião sobre o desempenho de algo. Tradução livre.

O *cluster* azul está relacionado aos destinos turísticos inteligentes. Esta abordagem se relaciona a governança, tecnologia, inovação e sustentabilidade, que são alguns dos eixos centrais de um DTI. Neste *cluster* o país que se destaca é a Espanha. Já o *cluster* verde está relacionado ao Turismo Inteligente. De acordo com Gretzel et al. (2015), o turismo inteligente é composto por Destinos Inteligentes, Experiência Inteligente e Ecosistema de negócios inteligentes. O *cluster* relaciona o Turismo inteligente ao comportamento dos consumidores, dados massivos e mineração de dados. Neste aspecto, o país que se destaca é a China. No mesmo estudo, os autores identificaram as abordagens de estudos de DTI em diferentes países, conforme pode ser observado na Figura 3.

Figura. 3. Dimensões de DTI de acordo com os países do estudo de caso.

Dimensions analysed	Case study country
DTI Global Approach	Spain (2), Italy/South Korea/England/South Africa (1), Bulgaria (1), Brazil (1), Mexico (1)
Governance planning	Portugal (1), Portugal/Spain (1), Slovakia (1), Denmark (1)
Governance and innovation	Italy (1), Spain (1), France/England/Spain/Austria/Portugal, Ireland/ Italy/Finland (1)
Sustainability	Spain (2), Poland (1)
Technology and consumer behaviour	China (4), Portugal (3), USA (2), Australia (1), Brazil (1), Indonesia (1), South Korea (1), Spain (1), Arabic Emirate (1), South Korea/France (1), Northern Ireland (1)
Technology and governance	Spain (3), China (1), France (1), USA (1), Italy (1)
Technology and sustainability	Spain (2), China (1)

Fonte: Soares, Domareski Ruiz, Ivars Baidal, 2022, p. 9

Com a análise dos dados é possível observar que o número de estudos na América Latina ainda é incipiente, porém existem casos no Brasil e México. Nesses dois casos, a perspectiva utilizada foi o de DTI como um enfoque global de planejamento e gestão de destinos.

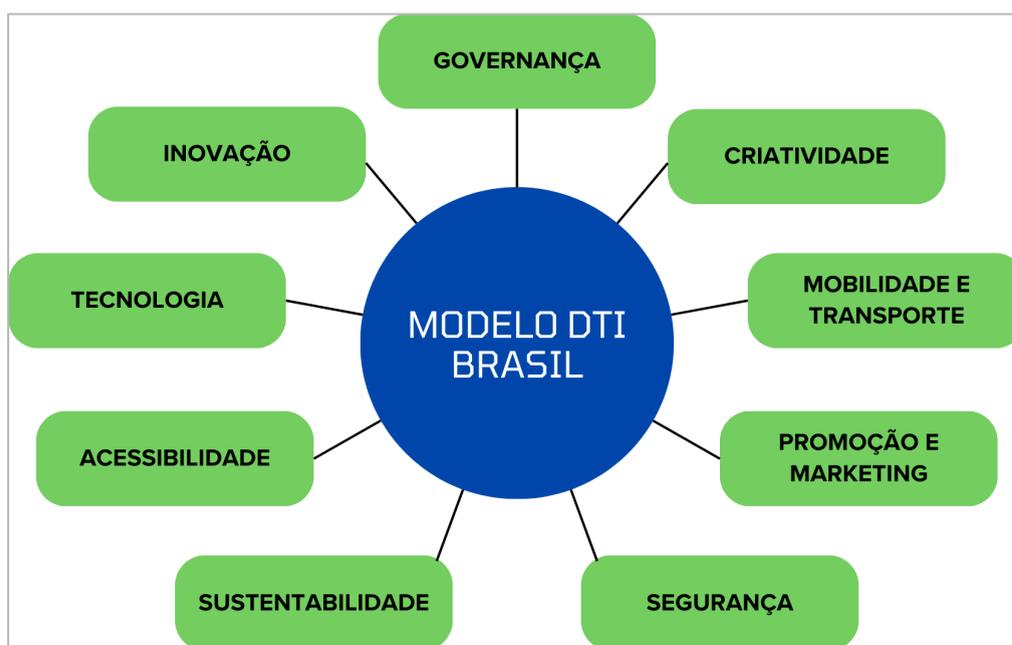
Apenas a adoção de tecnologias não converte um local em inteligente. É fundamental que a implementação tecnológica esteja aliada à reformulação das políticas públicas no turismo, à mudança na mentalidade corporativa, ao fortalecimento da capacidade de assimilar inovações e à promoção de novas oportunidades de negócio (Brasil, 2018).

## 5. RESULTADOS E DISCUSSÕES

### 5.1. CONTEXTUALIZAÇÃO DO MODELO DTI BRASIL

Em 2022, o Ministério do Turismo do Brasil apresentou uma política pública de DTI, o projeto-piloto intitulado “Modelo DTI Brasil”. O projeto foi iniciado em 2021 e adaptou-se a metodologia de DTI da SEGITTUR à realidade brasileira, considerando os eixos emergentes no país, para auxiliar no desenvolvimento das cidades turísticas. Os eixos Criatividade, Mobilidade e Transporte, Promoção e Marketing e Segurança foram incorporados pelo Brasil ao restante dos eixos que são do modelo da SEGITTUR, citados na Figura 4.

Figura 4. Eixos do Modelo DTI Brasil.



Fonte: elaborado com base em (Brasil, 2022).

O projeto piloto de DTI do Brasil teve como objetivo fazer um diagnóstico da situação de cada destino, para apontar potencialidades e assim contribuir para o plano de transformação de cada um. Para dar suporte aos destinos do projeto-piloto – e outros destinos que tenham interesse em se transformarem em DTI – foram criados 3 documentos base, como apontado no Quadro 1.

Quadro 1. Documentos do “Modelo DTI Brasil”.

Manual Metodológico DTI Brasil	Apoio a destinos que queiram se transformar em DTI, nele contém os requisitos para auxiliar os destinos turísticos a planejar e implementar um sistema de gestão de destinos turísticos inteligentes. Esse manual é baseado no ciclo de melhoria contínua chamado "Planejar – Fazer – Verificar – Atuar" (CICLO PFVA).
Cartilha Digital “Processo de Transformação de Destinos em Destinos Turísticos Inteligentes (DTI)”	Panorama geral como o que é um DTI, vantagens, eixos, etapas da metodologia, ações a seguir para transformação em DTI, além de exemplificar casos de sucesso de DTI pelo mundo. Esse processo de transformação passa por 3 etapas: diagnóstico, avaliação dos requisitos e elaboração de um Plano de Transformação.
Catálogo de Soluções Tecnológicas para DTI	Informações e recomendações sobre soluções tecnológicas com o intuito de ser uma ferramenta estratégica para os destinos, para melhorar a sua competitividade, gerando interligação entre demanda e oferta, contendo informações sobre a atuação de empresas da área da tecnologia.

Fonte: Adaptado de Brasil, 2021.

A cartilha apresentada anteriormente, cita alguns destinos internacionais e ações que adotaram para se transformarem em destinos turísticos inteligentes, exemplos de casos de sucesso, contendo projetos e ações que contribuíram para a transformação em DTI, sendo destinos certificados pela SEGITTUR:

- Palma (Ilhas Baleares): Consolidação do Palma Smart Office, wi-fi gratuito, plataforma CMX e novo portal de turismo.
- Benidorm: Centro Nacional de Inovação, Gabinete de Inteligência, reconhecimento turístico e Plano de Adaptação às Mudanças Climáticas.

- Santander: compromisso com tecnologia e sustentabilidade, governança baseada em planos estratégicos.
- Peñíscola: Aplicativo móvel, plano de mobilidade urbana sustentável e veículos elétricos.
- Málaga: Áreas de acessibilidade, compromisso com meio ambiente.
- Tequila (México): Gestão público-privada, inovação em gestão de dados e mobilidade.
- Montevideu (Uruguai): Sistema de inteligência do destino, programa de praias acessíveis.
- Medellín (Colômbia): Uso intensivo de TICs nos serviços públicos (Brasil, 2021).

Essas iniciativas apresentaram resultados satisfatórios para os destinos em questão, como aumento do número de turistas, geração de emprego e renda.

Os dados disponíveis na cartilha do ministério destacam os benefícios do desenvolvimento de um DTI, que é importante levar em consideração que especificidades dos destinos e elementos anteriores à implantação dos modelos podem influenciar nos resultados. De qualquer forma, casos de sucesso podem dar exemplos de práticas para destinos que queiram se transformar em destinos turísticos inteligentes. Mas sempre é importante levar em consideração a realidade na qual estão inseridos.

O Ministério do Turismo optou por não promover um processo de seleção pública para determinar os destinos do projeto, pois considerou essencial que esses destinos já apresentassem um nível mínimo de desenvolvimento e infraestrutura, especialmente em áreas-chave para o DTI, como acessibilidade, tecnologia e governança. A escolha dos destinos foi baseada em uma análise de diversos dados, incluindo conectividade, progresso tecnológico, capacidade de inovação, além de indicadores como índices de desenvolvimento dos municípios e índices das cidades empreendedoras pela Escola Nacional de Administração Pública - ENAP.

Posteriormente à primeira etapa do projeto, foram selecionados por meio de edital, outros 10 destinos turísticos para transformação em DTI, sendo eles: Foz do Iguaçu/PR, Gramado/RS, Vila Velha/ES, Fortaleza/CE, Bonito/MG, Joinville/SC, São Luís/MA, Santos/SP, Ponta Grossa/SC e Goiânia/GO<sup>9</sup>. Os destinos receberam

---

<sup>9</sup>Ministério do Turismo. DTI Brasil: cidades selecionadas em 2023 recebem nova consultoria do MTur. Disponível em:

capacitações, visitas e consultoria para criação dos seus Planos de Transformação, na segunda edição do projeto, intitulada “Estratégia Nacional DTI” no final do ano de 2023. Isso explicita o compromisso do país com a implementação de estratégias para capacitar cada vez mais destinos e alinharem aos eixos do projeto, a fim de melhorar o turismo em diferentes regiões.

## 5.2 OS DESTINOS PILOTOS DO MODELO DTI BRASIL

As informações relacionadas a cada destino foram vinculadas aos eixos do projeto piloto brasileiro, conforme mostra a Figura 5, e apresentadas logo em seguida.

**Figura 5.** Eixos trabalhados por cada destino do projeto piloto.

EIXOS	CURITIBA	SALVADOR	RECIFE	PALMAS	BRASÍLIA	CAMPO GRANDE	RIO BRANCO	RIO DE JANEIRO	ANGRA DOS REIS	FLORIANÓPOLIS
GOVERNANÇA	✓	✓		✓		✓		✓		
INOVAÇÃO	✓	✓						✓		
TECNOLOGIA	✓	✓	✓				✓	✓		
ACESSIBILIDADE	✓							✓		
SUSTENTABILIDADE	✓	✓						✓		
SEGURANÇA	✓	✓						✓		
PROMOÇÃO E MARKETING	✓					✓		✓		
MOBILIDADE E TRANSPORTE	✓							✓		
CIATIVIDADE	✓							✓		

Fonte: Elaborado pela autora, 2024.

O destino Curitiba apresentou projetos e ações para todos os eixos. Possui um site com informações sobre DTI e segundo o destino, isso é “um movimento que reúne o trabalho dos setores público, privado, academia e comunidade com o

objetivo de acelerar a transformação de Curitiba em um destino ainda mais inovador e inteligente”<sup>10</sup>. O foco é transformar o destino em uma referência mundial de DTI até 2030, apresentando suas particularidades, através de soluções que gerem experiências turísticas únicas, com base em um turismo inovador, tecnológico, sustentável, acessível e humanamente centrado, que promova o desenvolvimento econômico e qualidade de vida.

O Mapa Estratégico e Plano de Ação Horizonte 2030 é regido pela Prefeitura Municipal de Curitiba, assim como pelo Instituto Municipal Curitiba Turismo. Além do projeto DTI Brasil, Curitiba também está alinhada de forma estratégica com o “Paraná Turístico 2026”, que é um instrumento direcionador de ações e com o movimento “Vale do Pinhão”, que tem como objetivo potencializar o ambiente de inovação através do empreendedorismo, economia criativa e novas tecnologias.

Alinhado ao contexto de cada eixo estratégico foram definidas diretrizes e projetos estruturantes com o intuito de direcionar o foco dos atores envolvidos para o desenvolvimento de DTI em Curitiba, como é apresentado no Quadro 2.

**Quadro 2.** Eixos estratégicos e projetos de Curitiba.

<b>Eixos</b>	<b>Projetos</b>
Governança	Comitê Curitiba DTI Mapa Estratégico Safari Urbano
Sustentabilidade	Práticas de Sustentabilidade e Cuidado com o Destino
Tecnologia	Central de Turismo Inteligente
Inovação	Hub de Turismo Inteligente DISRUPTUR - Inovação em Turismo Guia Inovação
Marketing	Estudo de Mercado e Tendências
Acessibilidade	Matriz de Acessibilidade dos Atrativos
Criatividade	Pesquisa de mapeamento dos atores de economia criativa de Curitiba

<sup>10</sup>Curitiba Destino Turístico Inteligente. Disponível em: <https://destino inteligente.curitiba.pr.gov.br/sobre/2630#:~:text=%C3%89%20um%20movimento%20que%20re%C3%BAne,ainda%20mais%20inovador%20e%20inteligente>. Acesso em: 06 de fevereiro de 2024.

Mobilidade e Transporte	Mobilidade acessível
Segurança	Turismo Seguro
+ Experiência	Valorização da Experiência no Turismo de Curitiba.

Fonte: Adaptado com base no Mapa Estratégico Curitiba Destino Turístico Inteligente – Horizonte 2030, 2024.

Como é possível observar no quadro, o primeiro eixo “**Governança**” engloba 3 projetos: o primeiro é o Comitê Curitiba DTI, o segundo é o próprio Mapa Estratégico e o terceiro é o Safari Urbano. O objetivo do Comitê Curitiba DTI é a estruturação de um grupo gestor com representantes de instituições e atores para o desenvolvimento do Ecossistema Curitiba de Destino Turístico Inteligente, com transparência nas ações e uso de recursos de forma adequada. O papel do comitê é desenvolver processos simplificados para ter uma governança participativa, transparente e sem burocracias e assim fortalecer e aumentar a interação entre as instituições envolvidas. Além desses projetos do documento, Curitiba possui o programa “Fala Curitiba” coordenado pelo Instituto Municipal de Administração Pública, em sua oitava edição (Fala Curitiba 2024), que tem como propósito promover a participação dos cidadãos no processo de planejamento, um instrumento que garante o caráter democrático da gestão pública a partir de sugestões, e na edição do ano de 2023, a sua realização foi feita em três formatos: pelo site do programa, Fala Curitiba Móvel onde equipes percorrem os bairros com formulários e em reuniões presenciais nos bairros.

Com relação ao Mapa Estratégico, o objetivo é estabelecer estratégias para o processo de transformação em DTI e oferecer suporte de ação para o Comitê de Governança. Tem como propósito criar documento de referência para que a estratégia adotada seja atualizada e lançada, sendo um instrumento de comunicação e compartilhamento sobre ações e proposição de projetos com a sociedade. Já o objetivo do Safari Urbano é fazer com que as instituições envolvidas e atores do comitê possam experimentar o que o turista experimenta durante sua visita de forma conectada. Para isso precisa desenvolver um método de imersão no turismo conectado com foco nos atores do ecossistema e os gestores Institucionais, com o intuito de engajar as ações de transformação do destino em um DTI.

No eixo **Sustentabilidade** estão as Práticas de Sustentabilidade e Cuidado

com o Destino. O objetivo destas ações é alcançar uma gestão eficaz da sustentabilidade no turismo, visando implementar estratégias e mecanismos alinhados com os princípios da sustentabilidade. Isso será feito através da avaliação das práticas já existentes e da proposição de novos incentivos, benefícios e regulamentações para promover o uso de práticas sustentáveis (econômicas, ambientais e sociais) em empreendimentos.

O eixo **Tecnologia** tem como projeto a “Central de Turismo Inteligente”. Onde o intuito é criar um espaço físico digital conectado, inteligente e inovador para atendimento e assistência ao visitante no local, implementando uma central de turismo inteligente para integrar o atendimento ao turista no destino de forma física e virtual, tendo suportes inteligentes de informação e interação turística, proporcionando uma experiência singular.

A respeito do eixo **Inovação**, foi citado o projeto Hub de Turismo Inteligente: assim como no eixo “Sustentabilidade”, o foco deste projeto de inovação é obter uma gestão eficiente da sustentabilidade turística para implementar estratégias e ferramentas que sejam comprometidas com os princípios da sustentabilidade no destino turístico, em base a um monitoramento de práticas sobre sustentabilidade e proposição de novos incentivos, benefícios e regulamentações para o uso de práticas sustentáveis (econômica, ambiental e social) em empreendimentos. O segundo projeto do eixo é o chamado DISRUPTUR - Inovação em Turismo, onde o objetivo é fomentar a interação entre as *startups*<sup>11</sup> e atores privados do turismo. Para isso, será realizado um levantamento das necessidades de empresários da área e de soluções para uma troca de conhecimento e negócios entre os mesmos.

Além desses projetos mencionados no documento no quesito Inovação, há também o Guia Curitiba Inovação com algumas ações inovadoras aliadas a locais para conhecer, a mobilidade nas vias, as estações tubos (pontos de ônibus), foco em locais transformados em espaços culturais, projeto de preservação de abelhas sem ferrão em parques da cidade, torre panorâmica, lixeiras para separação do lixo, bibliotecas pelos bairros com tecnologias disponíveis, “Worktiba” (*coworking*<sup>12</sup> público), QR codes pelas ruas com informações sobre a cidade.

Em **Marketing**, é feito referência a um estudo de mercado e tendências, com o objetivo de aumentar e atualizar o conhecimento de mercado, assim como o

---

<sup>11</sup> Empresa em processo de iniciação - Tradução livre.

<sup>12</sup> Compartilhamento de espaço público com suporte para trabalho. - Tradução livre.

comportamento do consumidor visitante no destino. Para que isso seja possível, propõe-se o desenvolvimento de um sistema para monitorar e acompanhar as tendências do comportamento e hábitos de consumo do visitante, para servir de base de dados para criação de projetos e tomada de decisão.

O eixo **Acessibilidade** aponta o projeto de uma matriz de acessibilidade dos atrativos. O objetivo deste projeto é desenvolver uma matriz de acessibilidade englobando todos os atrativos do destino para identificar as principais necessidades dos turistas e ampliar o acesso aos locais. Para que isso seja possível, pretende-se elaborar uma matriz de acessibilidade dos atrativos turísticos do município, apresentar exemplos de boas práticas nacionais e internacionais relacionados à acessibilidade universal, com fins de estimular as ações voltadas a esse eixo.

Acerca do eixo **Criatividade**, é citado fazer uma pesquisa de mapeamento dos atores de economia criativa de Curitiba, através da realização de pesquisa para identificação de quem são, para aproximar os diversos atores criativos em um movimento colaborativo para o desenvolvimento do turismo.

No eixo **Mobilidade e Transporte**, existe um projeto que trata da mobilidade acessível, visando alcançar a excelência no transporte por meio da incorporação de princípios de sustentabilidade e acessibilidade ao sistema, com o objetivo de tornar-se um modelo de referência em transporte sustentável. Para isso, planeja-se realizar análises dos serviços prestados, coletar dados junto aos moradores, disponibilizar ferramentas de consulta de informações e estimular a utilização dos serviços.

O eixo **Segurança** cita o Turismo Seguro, projeto que tem como objetivo a divulgação de ações de segurança do turismo, a fim de mobilizar e engajar os diferentes atores do ecossistema para ampliar a segurança na atividade turística, por meio do desenvolvimento de ações de divulgação que resguardem a segurança para os turistas.

Além dos eixos do Modelo DTI Brasil, o destino adicionou mais um, o eixo **Experiência**. Seu objetivo é proporcionar uma experiência turística única, na transformação em DTI, tendo como projeto a valorização da experiência no turismo de Curitiba, focando no envolvimento na cultura da cidade. Esse projeto pretende aprimorar e ampliar a vivência do visitante e realizar o levantamento dos atrativos turísticos públicos e privados em relação à experiência do turista e criar um catálogo digital de turismo experiencial.

O ciclo de planejamento, monitoramento e atualização dos projetos estruturantes acontecerá de forma anual. As partes interessadas, que contribuirão para os projetos, expostas no documento são: os IES/ICT (institutos, universidades e semelhantes), órgãos governamentais, não-governamentais (associações e sindicatos) e privados, totalizando 51 instituições. Essas partes interessadas são aliadas, sendo cruciais ao desenvolvimento de diversas ações de DTI, porém não foi especificado o papel de cada um em relação aos projetos.

No documento também está inserido indicadores de monitoramento para cada eixo do projeto, como pode ser visto na Figura 6.

**Figura 6.** Indicadores de cada eixo de DTI de Curitiba.

Eixo	Indicadores
Governança	Mapa Estratégico atualizado e lançado
Segurança	Projeto Turismo Seguro executado
Sustentabilidade	Projeto piloto de práticas de sustentabilidade e acessibilidade em atrativos turísticos executado
Acessibilidade Universal	Matriz de acessibilidade elaborada
Mobilidade e Transporte	Projeto de Mobilidade acessível executado
Tecnologia	Central de Turismo Inteligente implementada
Inovação	HUB de Turismo Inteligente implementado
Promoção e Marketing	Estudos de mercado e tendências realizados
Experiência	Projeto de valorização da Experiência no Turismo de Curitiba executado
Criatividade	Pesquisa Economia criativa de Curitiba realizada

Fonte: Mapa Estratégico Curitiba Destino Turístico Inteligente – Horizonte 2030, 2024.

Estes indicadores visam analisar a evolução de cada projeto e o atingimento de cada objetivo proposto relacionados aos projetos, para serem reavaliados e melhorados, se necessário, auxiliando na tomada de decisão.

O destino **Rio de Janeiro** também possui projetos para todos os eixos, publicados em um documento somente com os eixos em março de 2024, como

listados no Quadro 3.

Quadro 3. Eixos estratégicos e projetos do Rio de Janeiro.

<b>Eixos</b>	<b>Projetos</b>
Governança	GTUR
Sustentabilidade	Escola Carioca Praia Circular
Tecnologia	Observatório de Turismo
Inovação	INOVATUR Nômades Digitais
Marketing	50 BEST ABAV Expo
Acessibilidade	Aqui tem memória Dia de turista
Criatividade	Guia de Turismo Científico Expo e livro Rio Carnaval
Mobilidade e Transporte	Projeto para áreas de estacionamento de veículos de turismo.
Segurança	Painel do Turismo

Fonte: Adaptado de Turismo Prefeitura Rio, 2024.

No eixo **governança**, foi indicado o projeto Gestores Locais de Áreas Turísticas (GTUR). O projeto se desenvolve a partir de uma governança integrada e baseada em dados, com diversas secretarias e instituições, a fim de proporcionar melhorias em áreas turísticas. A ideia é que os profissionais atuem como “síndicos” em pontos estratégicos como a Orla Conde/Boulevard Olímpico, Pão de Açúcar, Escadaria Selaron, Arcos da Lapa e Cristo Redentor/Trem do Corcovado. Os gestores devem produzir, também, relatórios mensais, que serão usados

posteriormente para a tomada de decisão e assim, promover a melhoria das políticas públicas dos pontos turísticos. O objetivo do projeto é promover a melhoria das condições de acessibilidade, infraestrutura, limpeza, sustentabilidade, sinalização e ordenamento urbano dos pontos de atuação. O programa tem a parceria de secretarias como as de Conservação e Assistência Social, e de órgãos como CET-Rio, Rio-Águas, Rio Luz, Comlurb e Guarda Municipal, além de subprefeituras, para onde deverão ser enviadas as demandas.

O INOVATUR é uma iniciativa do eixo de **Inovação**, que fomenta o desenvolvimento de empreendimentos sustentáveis e inovadores ligados ao turismo, com o intuito de melhorar a experiência dos turistas no destino e segundo a prefeitura. Essa iniciativa representa um marco importante para o cenário empreendedor da cidade, proporcionando oportunidades ampliadas para empresas. Pretende-se estimular o empreendedorismo e a inovação para o setor do Turismo, com o intuito de gerar novos produtos e serviços, como também experiências autênticas e memoráveis para os turistas. Será feita ainda em 2024 a seleção até a implementação e análise dos selecionados, no Programa de Incubação de Empresas, direcionada a startups, MEIs, micro e pequenas empresas. O segundo projeto desse eixo é o Nômades Digitais, que contém uma plataforma chamada “Rio digital nomads”<sup>13</sup>, que visa destacar um segmento de viajantes em crescimento, a proposta é fortalecer uma rede de atores, com o apoio de tecnologias digitais, a fim de captar esses nômades para o destino, proporcionando a indicação de locais para hospedagem e espaços para trabalho.

Indicado no eixo **Tecnologia** pelo destino, o Observatório do Turismo é um portal que disponibiliza um banco de dados com análises sobre diversos indicadores da atividade turística na cidade, para a construção de políticas públicas baseadas em evidências. Como diferencial, é desenvolvido um trabalho de inteligência a partir de dados do sistema GeoData. Com base nas informações cedidas pelo *trade* turístico, as informações disponibilizadas são dados sobre: a quantidade de turistas em aeroporto/rodoviária, atrativos turísticos, dados de telefonia que contabilizam a quantidade de visitantes e turistas e origem, arrecadação de impostos e geração de emprego em atividades relacionadas ao turismo, assim como a ocupação hoteleira. Além dessas informações no site, há também relatórios de análise desses dados de

---

<sup>13</sup>Rio Digital Nomads. Disponível em: <https://www.nomadesdigitais.rio/>. Acesso em: 07 de abril de 2024.

forma anual e mais detalhados, intitulado de “Anuário do Turismo Carioca”<sup>14</sup>, publicados para serem consultados também.

O projeto “Escola Carioca” citado no eixo **Sustentabilidade**, promove a capacitação de moradores da cidade do Rio de Janeiro, com cursos relacionados ao turismo, como Recepção de Hotéis, Camareira, Ecoturismo, Etiqueta, Protocolo e Cerimônia, Informações Turísticas Locais, Técnicas de Organização de Evento, Turismo Cultural, Elaboração de Roteiros Culturais, além de cursos de inglês e libras básico e espanhol aplicado aos serviços turísticos. O intuito do projeto é auxiliar o destino a alcançar uma sustentabilidade econômica, além de proporcionar aos moradores, qualificação e maiores oportunidades de emprego, e, assim, obter melhoria dos serviços turísticos.

A iniciativa “Praia Circular” da RioTur, também citado neste eixo, promove a gestão de resíduos, através de uma parceria com o Programa Plásticos Circulares nas Américas, Prefeitura do Rio e a Orla Rio. O intuito é levar informações, ações e treinamento aos empreendimentos próximos e nas praias, uma busca pela diminuição do consumo de plásticos descartáveis e melhorar a gestão destes resíduos, para que possam circular na economia antes de serem reciclados, um exemplo da implementação deste projeto foi a venda de água a um preço muito baixo, caso seja levado um recipiente reutilizável para armazenamento.

No eixo relacionado ao **Marketing**, foi citado o projeto 50 BEST, resultado do esforço da secretaria de turismo para a captação de eventos grandes, a fim de ampliar a atratividade do destino e diversificar o público no destino. Dessa forma, a cidade recebeu o evento latinoamericano “Latin America’s 50 Best Restaurants”, em 2023. Este evento consiste em uma premiação de gastronomia, com o intuito de recomendar os melhores restaurantes da América Latina. Os restaurantes são publicados na *William Reed*, uma plataforma com foco na divulgação dos melhores restaurantes no mundo, assim aumenta a chance de visibilidade da cidade do Rio de Janeiro para um mercado externo de turistas, que viajam pela gastronomia dos lugares. O evento obteve sucesso e assim, ocorrerá uma segunda edição em 2024.

O segundo projeto desse eixo é a ABAV Expo 2023. A cidade recebeu a edição 50 da maior feira da América Latina, que reúne profissionais do trade

---

<sup>14</sup> Observatório de Turismo da cidade do Rio de Janeiro. Anuário e Boletins de Turismo. Disponível em: <https://siurb.rio/portal/apps/sites/#/paineldoturismocarioca/pages/relatorios-de-dados>. Acesso em: 07 de abril de 2024.

turístico, assim como estudantes. O intuito da feira é interligar principalmente agências de viagens, mas também outros empreendimentos turísticos, a fim de proporcionar maior troca de informações sobre o turismo, cooperando na divulgação dos destinos do Brasil. Este evento possibilita uma visibilidade maior para a cidade que recebe e aumenta o fluxo de pessoas.

Quanto ao eixo **Acessibilidade** há o projeto “Aqui tem memória”, uma parceria da secretaria municipal de turismo com a Associação Rio Memórias<sup>15</sup>. O intuito da associação é facilitar o acesso à informação sobre a cultura e história da cidade relacionados aos atrativos turísticos, focando na promoção, defesa e conservação do patrimônio histórico e artístico da cidade. Serão disponibilizadas placas com um *QR Code* em locais de interesse turístico, com informações em texto e áudio sobre os locais. Outro projeto associado a esse eixo é o “Dia de Turista”, que oferece experiências turísticas para moradores da cidade em diferentes regiões. O projeto inclui visita guiada, entradas para atrativos, lanche e transporte. A intenção é proporcionar a inclusão social, levando lazer às pessoas, para que conheçam o destino e seus atributos, causando um sentimento de pertencimento e culminando em maior valorização dos atrativos e da atividade turística, assim é possível maior garantia de uma boa receptividade dos turistas na cidade onde vivem.

O Guia de Turismo Científico é um projeto do eixo **Criatividade**, que tem como foco a divulgação de informações em formato digital, sobre museus, centros culturais e instituições de pesquisa. O guia detém informações sobre diversos locais, endereços, horários de funcionamento e contatos, com o intuito de impulsionar a área científica e para popularização da ciência, assim como o fortalecimento e diversificação do turismo como estratégia de divulgação científica. O projeto Expo e Livro Rio Carnaval também deste eixo, é uma iniciativa criativa que busca apresentar o carnaval, manifestação cultural significativa para a cidade, através de uma abordagem artística. O intuito da exposição é percorrer diferentes países, incluindo a publicação de um livro com as fotos do carnaval de 2022.

A secretaria municipal de turismo informa que está desenvolvendo um projeto de **Mobilidade** na cidade, que envolve o chamamento público para empresas interessadas em oferecer áreas de estacionamentos de ônibus e vans de turismo. Isso proporcionará maior agilidade na realização de atividades, considerando que tenha locais indicados para esses transportes.

---

<sup>15</sup> Rio Memórias. Disponível em: <https://riomemorias.com.br/>. Acesso em: 07 de abril de 2024.

No último eixo, **Segurança**, foi mencionado o “Painel do Turismo”, um projeto ainda em fase de planejamento, que contempla o monitoramento por câmeras em áreas de interesse turístico, para contribuir com a segurança dos visitantes, turistas e residentes desses locais.

O município do Rio de Janeiro entregou seu Plano de Transformação DTI em janeiro de 2022 contendo 108 ações, tendo completado 14 delas até a publicação do Plano Diretor DTI em março de 2022. Esperava-se que a maioria das ações fossem implementadas e executadas até meados de 2023. Considerando isso, foi utilizado para esta pesquisa, apenas o documento mais recente de projetos relacionados aos eixos metodológicos. Resultado de análise, que resultou em novos projetos, como o publicado acima, por ser o mais recente (março de 2024), entende-se que foi atualizado conforme o avanço das etapas.

O terceiro destino analisado foi **Salvador**, a partir do “Plano Estratégico Salvador 2021-2024”. Nesse plano continha 7 eixos relacionados às estratégias gerais da cidade, como saúde, educação, equidade de gênero, entre outros. Quando pesquisado por “Destino turístico inteligente” o resultado era apenas uma linha de ação: Realizar ações que qualifiquem Salvador como destino turístico inteligente, parte do projeto “Salvador te espera!”, que tem como meta elevar o número de turistas na cidade. No entanto, quando pesquisado “inteligente”, a fim de obter informações que pudessem estar alinhadas ao DTI, o resultado foi mais ações do que na primeira pesquisa, compiladas no Quadro 4.

**Quadro 4.** Eixos estratégicos e eixos de Salvador.

<b>Eixos</b>	<b>Ações</b>
Governança	Envolvimento de órgãos municipais
Sustentabilidade	100% da rede de iluminação pública em LED
Tecnologia	Cidade Inteligente Pontos de wi-fi gratuito Prefeitura digital
Inovação	Ecossistema de inovação

	Hub do Subúrbio
Segurança	Trânsito seguro

Fonte: adaptado do Plano Estratégico Salvador 2021-2024, 2024.

No eixo **Governança**, a ação citada é relacionada à garantia do envolvimento de outros órgãos municipais no tema. Uma linha de ação relacionada ao eixo **Inovação** é desenvolver e fortalecer o ecossistema de inovação, capacitar e qualificar talentos para o setor de inovação, assim como atrair e fomentar novos negócios inovadores (startups). Outro projeto é a implementação do Hub do Subúrbio, um local que irá abrigar várias áreas da prefeitura, com a finalidade de estar mais próximo da população, otimizando o atendimento de demandas.

O projeto do eixo **Tecnologia** “Cidade Inteligente” tem como objetivo impulsionar a criação de novas ideias inovadoras no bairro do Comércio, além de equipar a área com uma infraestrutura digital moderna e eficiente para atrair investimentos de grandes empresas de tecnologia a nível mundial. Ao fornecer serviços tecnológicos diferenciados e de excelente qualidade, o projeto também viabilizará a gestão integrada e em tempo real de todas as atividades urbanas na região, como tráfego, estacionamento, ciclovias, iluminação, limpeza, manutenção urbana e segurança.

Outro projeto que se alia ao eixo tecnologia é o “Prefeitura Digital” que tem como meta ampliar a rede de conectividade resiliente, segura e sustentável, com a criação de 1.000 novos pontos de acesso em prédios públicos e locais de convivência. Pretende-se para isso, promover instalação de uma infraestrutura de conexão segura com e sem fio, em nuvem, bem como a integração das diferentes bases de dados da Prefeitura de Salvador, estabelecimento e implementação de um sistema de comunicação corporativa para apoiar o trabalho presencial e remoto dos funcionários municipais, contratação de apoio institucional adicional, aquisição de equipamentos e outras necessidades técnicas e administrativas, e por fim estabelecer padrões para uma linguagem digital exclusiva da Prefeitura, para tornar mais eficiente a comunicação interna.

Relacionado ao eixo de **Sustentabilidade**, o projeto “Salvador, cidade iluminada” versa sobre a intenção de se ter corredores viários inteligentes com iluminação pública 100% em LED, com o intuito de reduzir o consumo de energia em

30%.

O projeto “Trânsito seguro”, se relaciona com o eixo **Segurança**, tem como uma das ações a ampliação em 40 unidades da rede de semáforos inteligentes, através deles é possível alterar, em tempo real, o tempo dos semáforos, considerando o fluxo de automóveis nas vias.<sup>16</sup> O restante dos projetos do destino Salvador, não são associados ao Modelo DTI ou à DTI em si, sendo mais relacionados à infraestrutura básica de saúde, educação, esporte, entre outros projetos para fomentar o desenvolvimento da cidade como um todo.

Quanto aos outros 8 destinos do projeto piloto, não foram encontrados planos ou projetos associados ao Modelo DTI Brasil, as informações encontradas foram matérias sobre a inclusão dos referidos destinos turísticos no projeto piloto e sobre sua certificação como “DTI em Transformação”, posteriormente.

O destino **Recife** possui um Observatório de Turismo, nele contém uma aba com informações sobre o que é o DTI, os eixos do projeto, linkando estes com projetos anteriores e, por último, informações sobre produtos turísticos do DTI, onde menciona os segmentos do destino e os produtos em geral, sem aprofundar o assunto. No site também possui um mapa intitulado de “Geoinformação Turística”, servindo para consulta de locais, como hotéis, teatros, cinemas, parques, praças, monumentos, centro de atendimento ao turista (CATs), entre outros marcados no mapa, onde é possível ver informações sobre os lugares. Um observatório é muito importante para a gestão do destino, considerando que nele são reunidos boletins com dados econômicos, fluxo de pessoas, crescimento de emprego e pesquisas de demanda. No site também são disponibilizadas pesquisas sobre o destino. Esses dados contribuem para a transparência da atividade, através da disponibilização de informações para consulta, servindo como uma ferramenta tecnológica para reunião de informações, pesquisas e divulgação de dados para a sociedade civil, empresas e pesquisadores.

O destino **Palmas** divulgou um documento intitulado “Escopo de DTI 2023”. Nesse escopo há informações sobre os limites territoriais onde o projeto de DTI será implementado. De acordo com o documento a área geográfica de atuação será a área urbana de Palmas, no Distrito de Taquaruçu e na região de Taquaruçu Grande,

---

<sup>16</sup> Disponível em:

<http://www.transalvador.salvador.ba.gov.br/index.php/imprensa/releases/1180-mais-tecnologicos-novos-semafor-os-inteligentes-comecam-a-ser-implantados-em-salvador>. Acesso em: 07 de abril de 2024.

locais onde se localizam os principais produtos e serviços turísticos do destino, uma boa rede hoteleira e de restaurantes e os principais atrativos turísticos. Além disso, há informações sobre as atividades e atrativos turísticos do destino, sobre a gestão do turismo e aspectos sobre a importância da governança, e cita a Governança Turística de Taquaruçu (Goverta). Se trata de uma entidade sem fins lucrativos da sociedade civil, estabelecida utilizando um modelo inovador de composição híbrida, atuando na convergência do setor público e privado, para atender às necessidades públicas e também as comerciais do destino. O propósito é planejar e promover a diversidade de produtos, serviços e experiências turísticas.

Quando pesquisado no site da Secretaria de Turismo de **Brasília** por “Destino Turístico Inteligente”, não apresenta nenhum resultado. Em uma pesquisa geral no site, foi encontrado apenas um Plano de Turismo Criativo contemplando os anos de 2016-2019, não sendo informações atualizadas ou relacionadas ao projeto de DTI. Segundo e-mail da Secretaria de Turismo de Brasília, “o Ministério do Turismo adota a metodologia da Rede Brasileira de Destinos Turísticos Inteligentes [...]. No que tange às ações locais, Brasília está em processo de atualização dos requisitos deste projeto, porém, em breve disponibilizaremos as ações atualizadas no nosso portal”<sup>17</sup>. Até o momento de conclusão dessa pesquisa, ainda não haviam informações novas sobre o assunto.

**Campo Grande** menciona o Plano Municipal de Turismo de Campo Grande 2017/-2027 e revisado em 2023. Na página que expõe sobre DTI, porém pesquisando no documento, não encontrou-se ações relacionadas ao projeto piloto. A informação localizada foi uma ação relacionada à inclusão de tecnologias novas para atendimento em Centros de Atendimento ao Turista - CAT, quando pesquisado “tecnologia” no documento. Porém, analisando o documento de forma geral, possui ações para 2023/2024 que abarcam ações ligadas aos eixos de DTI. São essas as ações:

**Quadro 5.** Eixos estratégicos e eixos de Campo Grande.

Eixos	Ações
Governança	Participação democrática

<sup>17</sup> Mensagem recebida em 25 de março de 2024.

Tecnologia	Estimular criação de ferramenta de avaliação
Inovação	Criar programa em meio digital
Marketing	Criar campanhas de marketing e materiais promocionais

Fonte: adaptado do Plano Municipal de Turismo 2017-2027 (revisão 2023), 2024.

O eixo **Governança** abarca o projeto que tem como intuito estimular a participação democrática para construção da imagem do destino Campo Grande, a fim de ter visões diferentes sobre a cidade.

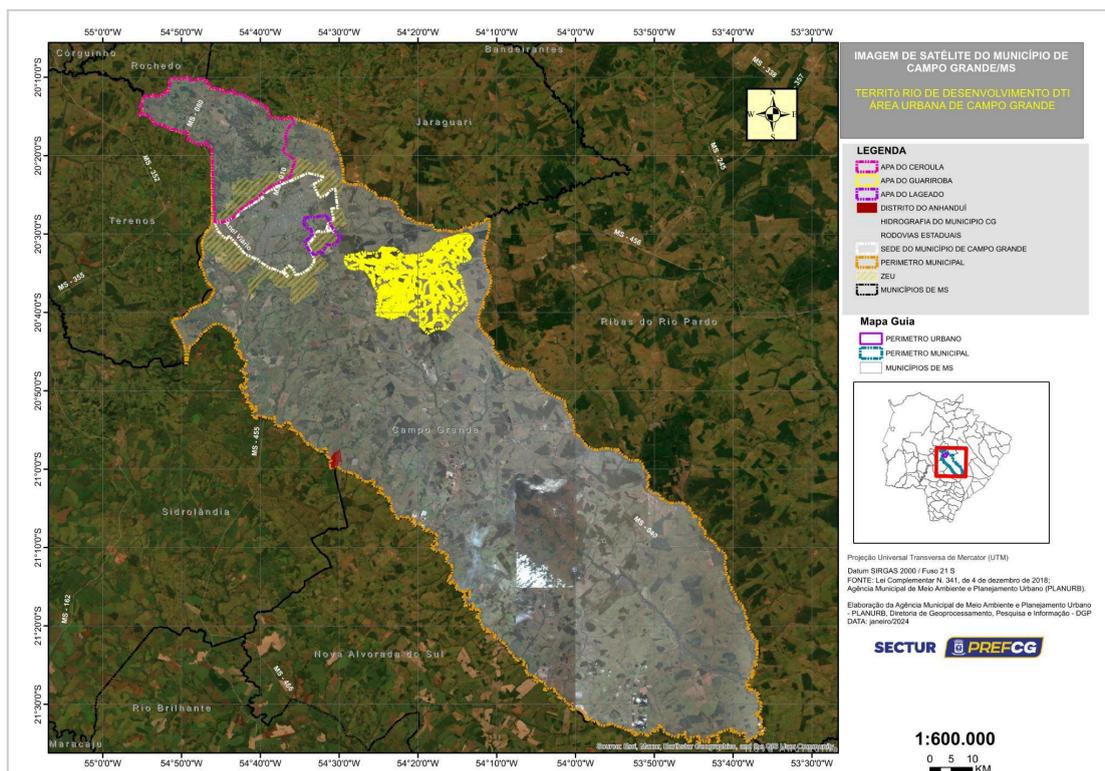
No eixo **Marketing**, é mencionado uma ação sobre a criação de campanhas de marketing e conteúdo de fomento de linguagem comercial, gerar materiais promocionais para tomadores de decisão focados em negócios e eventos, assim como dos demais segmentos para atender o público que visita a capital, promover estrategicamente a capital, inicialmente em mercados emissores do estado e também em outros estados.

No eixo **Inovação**, é mencionado a intenção de criar um programa para atendimentos específicos, de grupos com grande presença de forma digital, como os nômades digitais e turistas de alta permanência.

Como eixo **Tecnologia**, foi citado estimular o *trade* a disponibilizar ferramentas de avaliação aos clientes, para obter dados desses utilizadores dos serviços e produtos.

Ainda no site foi divulgado um mapa com a área de abrangência do projeto DTI, contendo a delimitação do território de desenvolvimento de DTI, elaborado pela Agência Municipal de Meio Ambiente e Planejamento Urbano (PLANURB) em janeiro de 2024, compreendendo área urbana contendo Áreas de Proteção Ambiental e a sede do município. Até então, é o único documento publicado pela Secretaria de Cultura e Turismo de Campo Grande, sem mais informações relacionadas ao projeto, como visto na Figura 7.

**Figura 7.** Mapa de abrangência DTI - Campo Grande.



Fonte:

Prefeitura de Campo Grande, 2024.

O destino **Rio Branco**, de acordo com informações obtidas através de contato por email com a secretaria de turismo, está em fase de construção de um Portal do Turismo, onde serão inseridas as informações referentes ao Plano de Transformação DTI do destino turístico, a fim de disponibilizá-las ao público.

Não foram localizados dados relacionados ao projeto-piloto ou à inteligência dos destinos de **Angra dos Reis** e **Florianópolis**.

O eixo governança foi citado por 5 dos 10 destinos. Com ações e projetos relacionados principalmente à interação e integração dos envolvidos na atividade turística, participação democrática dos diversos atores da sociedade como o trade, órgãos municipais e moradores. Segundo Tomio e Schmidt (2014, p. 716) “No turismo [...] a governança exerce, em especial, um papel de ordenamento, de gestão e de articulação”. A governança no turismo pode ser desenvolvida em vários âmbitos e englobam governo, organizações não governamentais, empresas, assim como a população, a fim de se ter um planejamento participativo e não individualizado. Conforme Buhalis e Amaranggana (2015), os dados devem ser gerados e garantidos pelas autoridades de turismo e as informações disponibilizadas, para serem usadas pelos usuários a fim de identificar problemas e soluções. Dentre as atribuições da

gestão pública, está a disponibilização de dados e informações oficiais, divulgando o conteúdo produzido para os atores da sociedade. Segundo o Ministério do Turismo (2013), a comunicação das informações produzidas é indispensável para motivação dos envolvidos na cadeia turística, isso contribui para a gestão do conhecimento e consolidação do destino.

A inovação foi apontada por três destinos. As ações no geral são sobre atrair novos negócios e serviços para proporcionar uma melhoria da experiência turística, fomentar o desenvolvimento de empreendimentos sustentáveis nos âmbitos econômico, ambiental e social, assim como promover plataforma para interligar pessoas que trabalham de forma remota, sendo um público potencial que terá uma infraestrutura no destino. A inovação é entendida de forma geral, como o uso da tecnologia para a criação de novos serviços e produtos, porém, como explicita Bouskela *et al.* (2016) a tecnologia representa somente um instrumento, sendo necessário integrar ao planejamento e à gestão. De acordo com Arbix (2010, p. 170) “O processo de inovação é resultante de extensos processos de melhoria, aperfeiçoamento e redesigns, que podem envolver - ou não - tecnologia”. Portanto, é necessário uma maior articulação e incentivo para a reorganização de atividades e produtos já existentes para serem reformuladas, como também a criação de novas.

O eixo tecnologia foi citado por 5 destinos. Foram apontados projetos sobre disponibilização de internet wi-fi gratuita, espaço físico focando na conectividade para atender o turista, melhorias na infraestrutura tecnológica de setores públicos para tornar mais eficiente o desenvolvimento de trabalho. Foi citado também observatório de turismo, um local digital que reúne diversas informações sobre a demanda turística, análises sobre o avanço da atividade turística e estudos sobre turismo, a fim de ser um banco de dados para pesquisadores, sociedade civil e os órgãos públicos, sendo dados úteis para a tomada de decisão sobre pontos relacionados ao turismo. “A tecnologia deve ser o principal aliado de toda a cadeia de serviços do turismo, de forma a estimular o desenvolvimento de destinos turísticos inteligentes” (Brasil, 2018, p. 104). Dentro desse cenário, é preciso buscar alternativas ágeis e econômicas para aprimorar os serviços turísticos.

O eixo acessibilidade foi citado por dois destinos, com informações referentes a ampliação de acesso a locais turísticos, assim como projeto de acessibilidade social, voltados a levar a população aos locais turísticos da própria cidade, que por muitas vezes não conhecem pela falta de oportunidade e recurso, criando um

sentimento de pertencimento, outro projeto desse eixo foi sobre a difusão da cultura para moradores e turistas a partir de *QR Codes* disponibilizados por áreas da cidade, que levam a uma plataforma, facilitando o acesso a informações sobre cultura, visando maior conhecimento e valorização. Segundo Corrêa (2009, p. 171), a acessibilidade faz menção “[...] aos espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, sistemas e meios de comunicação e informação”. A acessibilidade se refere, portanto, a todos os âmbitos e não só a estrutura física de um local, devendo assegurar às pessoas o acesso a todos os espaços de convivência, sendo ele físico, virtual ou social.

No eixo sustentabilidade três destinos apresentaram projetos, como desenvolver e divulgar práticas de cuidado com o destino (sociais e ambientais). Engajamento com empreendimentos nas praias e próximo delas, a fim de diminuir uso de plástico e ampliar ações de reciclagem, capacitação para a área do turismo, economia de energia através de iluminação de vias públicas 100% com lâmpadas de LED. Para Dias (2003, p.38) “[...] é fundamental incluir a perspectiva da sustentabilidade da atividade em todas as suas dimensões (a sociocultural, a econômica e a ambiental) para que o desenvolvimento se dê contemplando todos os setores da sociedade”. O intuito deve ser obter um equilíbrio da atividade turística e também proporcionar retorno à sociedade.

O eixo segurança, citado por 3 destinos, apresenta tópicos sobre a divulgação de ações de segurança a fim de engajar atores relacionados ao turismo para inspirar o desenvolvimento de mais ações que garantam a segurança do turista. Outro projeto foi sobre semáforos inteligentes, estes utilizam de tecnologia em tempo real que possibilita adaptar o semáforo a depender do fluxo do trânsito. O âmbito segurança tem ganhado importância no planejamento da atividade turística, para uma maior atratividade do destino, exigindo a participação de gestores públicos e privados que estejam ligados à gestão do turismo (Gollo, 2004, p.77). É de suma importância que a segurança seja levada em consideração, para além da segurança viária, como a segurança pública que garanta o acesso seguro aos lugares visitados, segurança da informação sobre o destino, entre outras formas de promover segurança para o visitante.

O eixo promoção e marketing, citado por 3, menciona projetos e ações como a criação de materiais novos de divulgação para outros estados e captação de eventos de grande porte como forma de chamar a atenção de turistas e visitantes de

outros estados e países. Devido à principal característica do turismo, que é a intangibilidade, é de suma importância que o turista tenha acesso ao que o destino oferece, antes mesmo de chegar ao destino (Gonçalves; Guardia; Guardia, 2012). Quanto à recepção e realização de eventos, Farias e Lima (2014) sinalizam que os eventos são uma alternativa para combater os efeitos da sazonalidade do turismo, mas também para promover um destino. As pessoas que viajam objetivando ir a um evento, também podem se interessar em conhecer a cidade em seus momentos livres durante o tempo do evento, como também posteriormente a ele. Portanto, é importante um marketing também no destino turístico e não apenas fora dele.

Quanto ao eixo mobilidade e transporte, 2 destinos expuseram projetos. Um foi relacionado à pesquisa de satisfação e incorporar a sustentabilidade e acessibilidade nos transportes públicos e outro projeto foi sobre um chamamento público, para detectar empresas que tenham áreas de estacionamentos, que possam ser utilizados para parada de transportes turísticos. Atributos de transporte como segurança, velocidade, conforto, entre outros, contribuem para o destaque do destino, considerando que os visitantes também utilizam os transportes, não apenas os moradores (Lohmann; Castro, 2013). Esses aspectos contribuem para uma experiência satisfatória, através de uma boa mobilidade pelo destino.

O eixo criatividade por 2. Ações como mapeamento de atores que fazem parte da economia criativa, para aproximar e tornar o trabalho colaborativo. Outro projeto foi referente ao foco na atividade turística no meio científico, divulgando e aprimorando a visita em locais para aprendizado de grupos específicos como alunos, professores entre outros interessados na temática, assim como a criação de exposições para difusão e valorização de expressão cultural. A criatividade é entendida como um processo cognitivo que pode ocorrer de forma individualizada, quanto coletiva, resultando em ideias e abordagens originais para determinados desafios (Ferreira; González; Liberato, 2018). A estratégia da criatividade passou a ser adotada por diversas áreas, incluindo o turismo, com o objetivo de explorar, expandir e realçar o potencial cultural para melhoria da oferta de produtos e serviços nos destinos turísticos.

O eixo experiência foi criado e adicionado pelo destino Curitiba ao seu desenvolvimento como DTI. Com o intuito de melhorar a experiência do turista com base no envolvimento destes com a cultura do destino. A experiência é o produto principal do turismo, impacta diretamente na satisfação do turista no destino

(Buhalis; Amaranggana, 2015). O foco no eixo experiência se torna um diferencial entre os outros destinos, mesmo que os outros eixos também contribuam para a melhoria da experiência no destino, pensar ações diretamente relacionadas à experiência mostra que o destino está empenhado em oferecer uma vivência única, valorizando a cultura da cidade.

## 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa teve como objetivo analisar as estratégias de planejamento dos destinos da primeira edição do projeto-piloto “Modelo DTI Brasil”. Para atender a este objetivo foram analisados os planos, diretrizes e eixos estratégicos relacionados ao projeto. A partir da exploração dos sites oficiais foi constatado que dos 10 destinos que compuseram o projeto piloto, apenas 6 destinos apresentaram documentos com informações sobre ações para transformação em DTI, porém 7 apresentaram eixos relacionados, considerando que foram revisadas páginas, além de documentos. Os outros destinos possuem apenas documentos anteriores não relacionados com o projeto de DTI, o que sugere que os destinos estão em etapas diferentes de implantação do modelo.

Como exposto anteriormente, os destinos que atenderam a todos os eixos do modelo, foram somente os destinos Curitiba e Rio de Janeiro. Eles apresentaram informações satisfatórias, com projetos bem estruturados e relacionados diretamente à sua transformação em DTI. Logo em seguida vem o destino Salvador que apresentou ações para 5 dos 9 eixos, sendo governança, inovação, tecnologia, sustentabilidade e segurança. Campo Grande apresentou ações para 2 eixos, referente aos eixos governança e tecnologia. Os destinos que menos apresentaram ações foram: Palmas com ação para o eixo governança e Recife e Rio Branco, com 1 projeto cada em apenas 1 eixo: tecnologia. Quanto a Angra dos Reis e Florianópolis, não foram encontrados documentos.

Esta pesquisa foi limitada devido à falta de publicação de documentos de todos os destinos do modelo brasileiro. Portanto, os resultados se apresentaram de forma mais indicativa do que conclusiva, pela incipiência de informações sobre o desenvolvimento de Destino Turístico Inteligente nos destinos, não sendo possível ter uma dimensão do que foi proposto no Plano de Transformação - etapa obrigatória para obtenção do certificado de DTI em Transformação - de cada destino. Assim mesmo este estudo apresenta uma primeira aproximação às iniciativas que vêm sendo desenvolvidas e pode auxiliar outros destinos no mesmo processo.

Os destinos que não apresentaram nenhum documento ou documento específico de DTI, podem estar desenvolvendo seus planos, ações e projetos, considerando que todos os destinos do projeto piloto receberam o certificado de Destino Turístico Inteligente em Transformação. No entanto, não há publicações

sobre os mesmos, nem previsão de data de publicação. Destaca-se que a transparência é de suma importância em um DTI, a não disponibilização em domínio público das mesmas é contrário a isso, os projetos devem ser compartilhados com a sociedade civil, empresas e pesquisadores.

Esta pesquisa não esgota suas possibilidades, para pesquisas futuras podem ser analisados planos, projetos e programas de turismo que não estejam ligados diretamente ao DTI, assim como documentos diferentes dos pesquisados, focando em documentos relacionados a cada eixo, considerando que o turismo é interdisciplinar, as diferentes áreas contribuem para a sua totalidade e afetam sua realização nos destinos.

A pesquisa tem relevância significativa, uma vez que, no Brasil, o número de estudos sobre esse assunto ainda são limitados, especialmente quando se trata do próprio modelo de DTI brasileiro. Portanto, este estudo é de importância considerável, podendo ser uma fonte de dados sobre ações implementadas nestes destinos. Sendo assim, essa pesquisa tem potencial para se tornar uma referência acerca de Destinos Turísticos Inteligentes para interessados no tema, como pesquisadores em outras pesquisas acadêmicas e a gestão de destinos turísticos que tenham interesse na transição de destino para um DTI, estimulando a criação de ações em outros destinos pela gestão pública, que podem adaptar e aplicar novas ações em seus destinos com base nos exemplos mencionados neste estudo. Assim, esta pesquisa pode colaborar sendo um norte sobre ações e projetos específicos de destinos turísticos inteligentes certificados.

## 7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ARBIX, G. Estratégias de inovação para o desenvolvimento. **Tempo Social**, v. 22, n. 2, São Paulo, p. 167–185, 2010.
- BARRETO, Margarita. **Planejamento responsável do turismo**. 2a ed. Campinas: Editora Papirus, 2009.
- BARRETO, Margarita. **Turismo, políticas públicas e relações internacionais**. Campinas, Editora Papirus, 2003.
- BENI, M. C. **Análise estrutural do turismo**. 3. ed. rev. e ampl. São Paulo: Editora SENAC São Paulo, 2000.
- BINFARÉ, Paula W; CASTRO, Cleber T; SILVA, Michel V; GALVÃO, Patrícia L; COSTA, Sinthya P. **Planejamento turístico: aspectos teóricos e conceituais e suas relações com o conceito de turismo**. *Revista de Turismo Contemporâneo –RTC*, Natal, 2016. v. 4, Ed. Especial, p. 24-40.
- BOUSKELA, M; CASSEB, M; BASSI, Silvia; DE LUCA, C; FACCHINA, M. **Caminho para as smart cities: Da gestão tradicional para a cidade inteligente**. Monografia do BID. 2016.
- BRASIL, Ministério do Turismo. **Modelo DTI Brasil: Manual metodológico / Brasil**. Ministério do Turismo. Brasília, 2022.
- BRASIL, Ministério do Turismo. **Plano Nacional de Turismo 2013-2016 - O Turismo fazendo muito mais pelo Brasil**. Brasília, 2013.
- BRASIL, Ministério do Turismo. **Plano Nacional de Turismo 2018-2022 - Mais emprego e renda para o Brasil**. Brasília, 2018.
- BRASIL, Ministério do Turismo. **Processo de Transformação de Destinos em Destinos Turísticos Inteligentes - Cartilha Brasil**. Brasília, 2021.
- BRITO, M. L. M; BREDA, Z. M. J; COSTA, C. M. M. **Planejamento do turismo e stakeholders: abordagens, concepções, metodologias**. *Revista Iberoamericana de Turismo*. Penedo, 2015, p. 140-154.
- BUHALIS, D; AMARANGGANA, A. Smart Tourism Destinations Enhancing Tourism Experience Through Personalisation of Services. **In: Information and Communication Technologies in Tourism 2015: Proceedings of the International Conference in Lugano, Switzerland**. Springer International Publishing, p. 377–390, 2015.
- BUSSADOR, A. **Indicadores Estratégicos para Destinos Turísticos Inteligentes: Modelo Destino Turístico Inteligente para o Brasil (Modelo DTI-BR)**. Tese (Doutorado em Energia e Sustentabilidade) – Foz do Iguaçu, 2023.

CELDREN-BERNABEU, M. A.; JOSE-NORBERTO, M.; SÁNCHEZ, G. Open Data and tourism. Implications for tourism management in Smart Cities and Smart Tourism Destinations. *Investigaciones Turísticas* 15. Alicante, Espanha, p. 49-78, 2018.

CORRÊA, P. M. Acessibilidade: conceitos e formas de garantia. *Revista Brasileira de Educação Especial*, v.15, n.1, Marília, , p.171-172, 2009.

CÔRTEZ, S. C; PORCARO, R. M; LIFSCHITZ, S. **Mineração de Dados - Funcionalidades, Técnicas e Abordagens**. Rio de Janeiro: PUC, 2002.

CURY, M. J. F; MARQUES, J. A. L. F. A cidade inteligente: uma reterritorialização. **REDES: Revista do Desenvolvimento Regional**. Santa Cruz do Sul, pág. 102-117, 2017.

DIAS, R. **Planejamento do turismo: política e desenvolvimento do turismo no Brasil**. São Paulo: Atlas, 2003.

DICK-FORDE, E. G; OFTEDAL, E. M; BERTELLA, G. M. Fiction or reality? Hotel leaders' perception on climate action and sustainable business models. **Worldwide Hospitality and Tourism Themes**, v. 12, n. 3, p. 245-260, 2020.

DONAIRE, J. A. Del Turismo “unplugged” al Turismo 2.0. *In*: RAMOS, S. P; CERDAN, L. M. (orgs.). **Turismo, políticas e desenvolvimento humano**. Porto Alegre: Asterisco, 2010. p. 115-130.

FARIAS, F. S.; LIMA, J. N. G. Categorização Em Eventos Planejados: Um Estudo Exploratório. **VIII Fórum Internacional De Turismo Do Iguassu**. Foz do Iguaçu, p. 1-15, 2014.

FERREIRA, A; GONZÁLEZ, E. A.; LIBERATO, D. **Turismo criativo e sustentabilidade territorial**. *In*: XX Congresso AECIT (21-23 de novembro de 2018), Almería, Espanha, 2018.

GIFFINGER, R; FERTNER, C.; KRAMAR, H.; PICHLER-MILANOVIĆ, N.; EIJERS, E. **Smart cities: Ranking of European medium-sized cities**. Viena UT: Centre of Regional Science, 2007.

GRETZEL, U. From smart destinations to smart tourism regions. **Investigaciones Regionales: Journal of Regional Research**, v. 42, p. 171-184, 2018.

GRETZEL, U., SIGALA, M., XIANG, Z., & KOO, C. Smart tourism: Foundations and developments. **Electronic Markets** 25, p. 179–188, 2015.  
<https://doi.org/10.1007/s12525-015-0196-8>

GODOY, A. S. Uma revisão histórica dos principais autores e obras que refletem esta metodologia de pesquisa em Ciências Sociais. **Revista de Administração de Empresas**. São Paulo, v. 35, n. 2, p. 57-63, 1995.

GOLLO, G. G. **Segurança & turismo : percepções quanto ao aspecto**

**"segurança" de um destino turístico, como forma de mantê-lo atrativo e competitivo.** Repositório da Universidade de Caxias do Sul. Caxias do Sul, 2004. <https://repositorio.ucs.br/handle/11338/1035>.

GONÇALVES, M. B.; GUARDIA, M. S.; GUARDIA, S. R. **Carpe Diem: Revista Cultura e Científica do UNIFACEX**. v. 10, n. 10, 2012. ISSN: 2237-8586.

IVARS BAIDAL, J. A.; SOLSONA MONZONÍS, E. J.; GINER SÁNCHEZ, D. Gestión turística y tecnologías de la información y la comunicación (TIC): El nuevo enfoque de los destinos inteligentes. **Documents d'Anàlisi Geogràfica**, v. 62, p. 327-346, 2016.

LOHMANN, G.; CASTRO, R. Transporte e Desenvolvimento de destinos turísticos. In: LOHMANN, G.; CASTRO, R.; FRAGA, C. **Transportes e destinos turísticos: planejamento e gestão**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2013.

LUDERMIR, T. B. Inteligência Artificial e Aprendizado de Máquina: estado atual e tendências. **Estudos Avançados**, v. 35, n. 101, p. 85-94, 2021.

MARINI, M. J.; SILVA, C. L. Política de Ciência e Tecnologia e Desenvolvimento Nacional: reflexões sobre o plano de ação brasileiro. **Desenvolvimento em Questão**, [S. l.], v. 9, n. 17, p. 9-38, 2011. DOI: 10.21527/2237-6453.2011.17.9-38. Disponível em: <https://revistas.unijui.edu.br/index.php/desenvolvimentoemquestao/article/view/47>. Acesso em: 19 de agosto de 2023.

MIGUEL, C. E.; MORALEJO, I. A. La Agenda Local 21 como instrumento de sostenibilidad: la experiencia española. **Estudios Agrosociales y Pesqueros**, n. 199, 2003, p.61-91.

OMT. 2020: **A year in review**. UNWTO, 2020. Disponível em: <<https://www.unwto.org/covid-19-and-tourism-2020>>. Acesso em: 12 de agosto de 2023.

LA Ciudad Colonial será el primer destino turístico inteligente de la República Dominicana. **Acento**, 14 de novembro de 2019. Disponível em: <<https://acento.com.do/actualidad/la-ciudad-colonial-sera-el-primer-destino-turistico-inteligente-de-la-republica-dominicana-8750558.html>>. Acesso em: 26 de abril de 2023.

SAMPAIO, C. A. C.; GÂNDARA, J. M. G.; MANTOVANELLI JR, O. **Turismo como fenômeno humano: uma nova base conceitual para implementação de políticas públicas**. V Seminário de Pesquisa em Turismo do MERCOSUL (SeminTUR-2008-Caxias do Sul). Anais Eletrônicos, Rio Grande do Sul, 2008.

SANTOS, G. N. C.; INÁCIO, J. B. Observatório do turismo e big data: a importância da informação e da tecnologia no desenvolvimento de destinos turísticos inteligentes e Sustentáveis. **Caminhos de Geografia**, v. 19, n. 65, p. 286-299, 2018.

SEGITTUR. **Destinos turísticos inteligentes**. SEGITTUR Turismo e Innovación, [s.d]. Disponível em: <<https://www.segittur.es/destinos-turisticos-inteligentes/proyectos-destinos/destinos-turisticos-inteligentes/>>. Acesso em: 11 de agosto de 2023.

SILVA, F. G. S.; MELO, R. S. A contribuição da sinalização turística para o desenvolvimento turístico da cidade de Parnaíba (PI, Brasil). **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**. São Paulo, p. 129-146. mai./ago. 2012.

SOARES, J. C.; DOMARESKI RUIZ, T. C.; IVARS BAIDAL, J. A (2021): Smart destinations: a new planning and management approach? **Current Issues in Tourism**, p. 1-16, 2021, DOI: 10.1080/13683500.2021.1991897.

SOARES, J. C.; SANTOS, L. D. Turismo inteligente: diretrizes estratégicas dos principais destinos turísticos internacionais. In: SANTOS, C. A. de J.; SOARES, J. C.; PAES, T. A. A. (org.). **Turismo: Interfaces entre ciência, tecnologia e planejamento**. Aracaju, SE: Criação Editora, 2022, p. 13-28, ISBN 978-85-8413-306-2.

SOARES, J. C.; SEMIÃO, V. M. R.; MARQUES, S. F. L.; CONCEIÇÃO, R. B. A governança do turismo em um município do nordeste brasileiro: uma análise em base ao conceito de destinos turísticos inteligentes. In: SANTOS, C. A. de J.;

SOARES, J. C.; PAES, T. A. A. (org.). **Turismo: Interfaces entre ciência, tecnologia e planejamento**. 1. ed. Aracaju, SE: Criação Editora, 2022, p. 113-123, ISBN 978-85-8413-306-2.

SOARES, J. C.; SANTOS, J. S. Boas práticas de gestão pública desenvolvidas em uma smart city brasileira: o caso de Curitiba, **International Forum on Management**, 2021, p. 102-103.

SOSA, E. O; GODOY, D, A; NEIS, R; MOTTA, G; LUFT, R; SOSA, D; BAREIRO, H; QUIÑONES, P. Internet del Futuro y Ciudades Inteligentes. In: CALUVA, Claudio; ARANGUREN, Silvia M.; MUZACHIODI, Rodolfo. **XV Workshop de Investigadores en Ciencias de la Computación 2013**. 2013, Entre Ríos, PR: Universidad Autónoma de Entre Ríos (UADER), 2013, p. 21-27. ISBN: 9789872817961.

TOMIO, M.; SCHMIDT, C. M. Governança e ações coletivas no turismo regional: a experiência dos empreendedores da região oeste do paraná. **Turismo - Visão e Ação**, v. 16, n. 3, p. 710-739, 2014.

VALLS, J. F. **Gestão integral de destinos turísticos sustentáveis**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006.

VIGNATI, F. **Gestão de destinos turísticos: como atrair pessoas para polos, cidades e países**. Rio de Janeiro: Ed. Senac Rio de Janeiro, 2012.