

TURISMO:

INTERFACES ENTRE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E PLANEJAMENTO



CRISTIANE ALCÂNTARA DE JESUS SANTOS
JENNIFER CAROLINE SOARES
TAÍS ALEXANDRE ANTUNES PAES
ORGANIZADORAS



Criação Editora

**TURISMO: INTERFACES ENTRE CIÊNCIA,
TECNOLOGIA E PLANEJAMENTO**

Organizadoras:

Cristiane Alcântara de Jesus Santos

Jennifer Caroline Soares

Taís Alexandre Antunes Paes

ISBN

978-85-8413-306-2

**EDITORA CRIAÇÃO
CONSELHO EDITORIAL**

Ana Maria de Menezes

Fábio Alves dos Santos

Jorge Carvalho do Nascimento

José Afonso do Nascimento

José Eduardo Franco

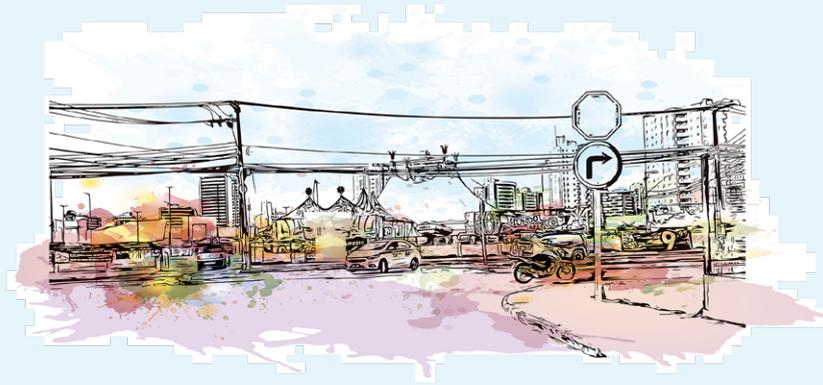
José Rodorval Ramalho

Justino Alves Lima

Luiz Eduardo Oliveira Menezes

Martin Hadsell do Nascimento

Rita de Cácia Santos Souza



TURISMO: INTERFACES ENTRE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E PLANEJAMENTO

CRISTIANE ALCÂNTARA DE JESUS SANTOS
JENNIFER CAROLINE SOARES
TAÍS ALEXANDRE ANTUNES PAES
ORGANIZADORAS



Criação Editora
ARACAJU | 2022

TODOS OS DIREITOS RESERVADOS AS ORGANIZADORAS

É proibido a reprodução total ou parcial, de qualquer forma ou por qualquer meio. A violação dos direitos das organizadoras (Lei nº 9.610, de 19 de fevereiro de 1998.) é crime estabelecido pelo artigo 184 do código penal.

Este livro segue as normas do Acordo Ortográfico da Língua Portuguesa de 1990, adotado no Brasil em 2009

O rigor e a exatidão do conteúdo dos artigos publicados são da responsabilidade exclusiva dos seus autores. Os autores são responsáveis pela obtenção da autorização escrita para reprodução de materiais que tenham sido previamente publicados e que desejem que sejam reproduzidos neste livro.

Diagramação:
Adilma Menezes

Capa:
dhanu3182

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
Tuxped Serviços Editoriais (São Paulo, SP)
Ficha catalográfica elaborada pelo bibliotecário Pedro Anizio Gomes - CRB-8 8846

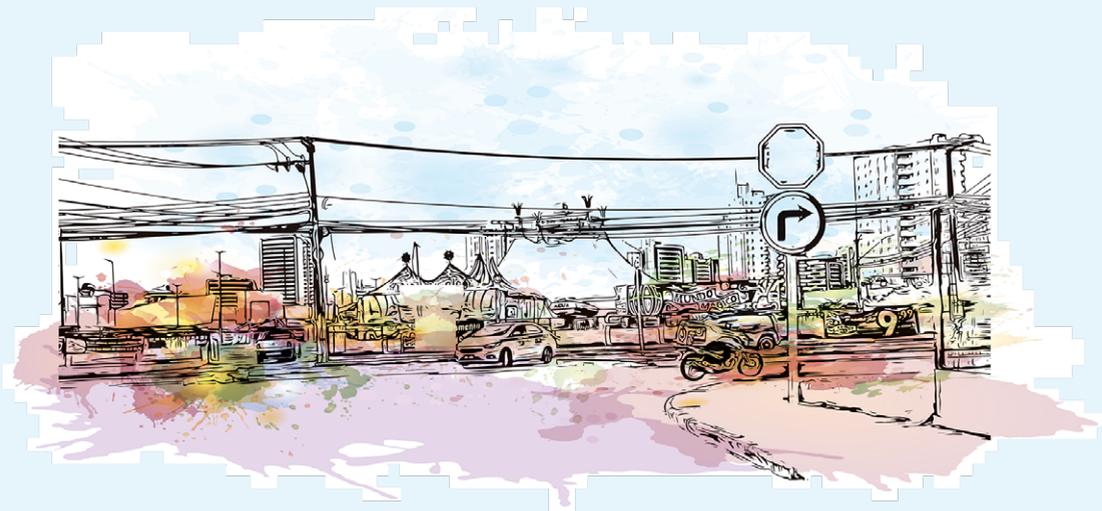
S237t	Santos, Cristiane Alcântara de Jesus; Soares, Jennifer Caroline; Paes, Taís Alexandre Antunes (Org.) Turismo: Interfaces entre ciência, tecnologia e planejamento / Organizadoras: Cristiane Alcântara de Jesus Santos; Jennifer Caroline Soares; Taís Alexandre Antunes Paes. Prefácio de Martha Suzana Cabral Nunes.– 1. ed. – Aracaju, SE : Criação Editora, 2022. 150 p.; figs.; E-book: 7 Mb; (PDF) Inclui bibliografia. ISBN 978-85-8413-306-2 1. Gestão de Turismo. 2. Sergipe 3. Turismo. 4. UFS. I. Título. II. Assunto. III. Organizadoras. IV. Autores. CDD 338.479 1:981.41 CDU 379.85:94(813.7)
-------	---

ÍNDICE PARA CATÁLOGO SISTEMÁTICO

1. Indústria do turismo; História de Sergipe.
2. Turismo; História do Brasil (Sergipe).

REFERÊNCIAS

SANTOS, Cristiane Alcântara de Jesus; SOARES, Jennifer Caroline; PAES, Taís Alexandre Antunes (org.). Turismo: Interfaces entre ciência, tecnologia e planejamento. 1. ed. Aracaju, SE: Criação Editora, 2022. E-book (extensão do arquivo; ?? Kb ou Mb). ISBN 978-85-8413-306-2



TURISMO INTELIGENTE: DIRETRIZES ESTRATÉGICAS DOS PRINCIPAIS DESTINOS TURÍSTICOS INTERNACIONAIS*

JENNIFER CAROLINE SOARES

E-mail: jenni.caroline@academico.ufs.br

LUCIANA DOS SANTOS

E-mail: luhsanttos2.0@academico.ufs.br

* Projeto realizado com o apoio do Programa Institucional de Bolsas de Iniciação Científica – PIBIC/UFES.

INTRODUÇÃO

Desde a década de sessenta, o turismo global teve importantes taxas de crescimento (OECD, 2020) tendo alcançado, um ano antes do início da pandemia em 2019, a cifra de aproximadamente 1,5 bilhão de chegadas internacionais (OMT, 2019). A importância econômica da atividade fez com que cada vez mais localidades buscassem no turismo uma alternativa para a geração de empregos e renda. No entanto, ainda que se assumam os potenciais benefícios econômicos ligados a atividade, também foram amplamente debatidos os impactos negativos que podem ser gerados nas localidades (MATHIESSON; WALL, 1982) e a necessidade de um processo de planejamento sistemático e institucionalizado para que o desenvolvimento e a sustentabilidade não sejam comprometidos (BRITO; COSTA; BRENDA, 2015). Os recentes impactos negativos gerados pela COVID 19 na atividade turística reacendem o debate em torno do modelo de desenvolvimento do turismo e a necessidade de inovar e repensar as estratégias em direção à sustentabilidade (GALVANI; LEW; SOTELO PEREZ, 2020).

Na perspectiva da política turística, considera-se que a sustentabilidade dos destinos pode ser alcançada através de um processo de planejamento (DIAS, 2003). Desde o seu surgimento, ocorreram alterações no enfoque do planejamento dos destinos turísticos que passou a considerar ações que propiciem o desenvolvimento territorial e fomentem a governança (COSTA; PANYIK; BUHALIS, 2013; DIAS, 2003). Um dos conceitos mais recentes relacionados ao fenômeno turístico é o conceito de *smart*, que de acordo com Gretzel et. al (2015a) pode ser visto como uma transformação lógica do turismo tradicional. Os autores consideram que o conceito *smart* relacionado ao turismo é composto por destinos turísticos inteligentes - DTI, ecossistema de negócio inteligente e experiência inteligente (GRETZEL et. al., 2015a). Tanto o turismo inteligente como os destinos inteligentes são novas estruturas que ajudam a compreender o impacto das recentes Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) na relação entre empresas, destinos e turistas (FEMENIA-SERRA; NEUHOFER; IVARS-BAIDAL, 2019).

O conceito de DTI provém das cidades inteligentes, cujo desenvolvimento se intensificou a partir de 2010, quando a União Europeia assumiu as mesmas como seu principal caminho de desenvolvimento (COCCHIA, 2014). As cidades inteligentes usam as TIC para otimizar a produção e o consumo de recursos enfocando o desenvolvimento na sustentabilidade econômica e am-

biental e na melhoria da qualidade de vida dos cidadãos (CARAGLIU; DEL BO; NIJKAMP, 2011; GRETZEL et. al., 2015a). É importante considerar que as cidades assumem um papel fundamental na promoção e uso de tecnologias avançadas para que haja um crescimento inteligente, verde e sustentável, gerando também o desenvolvimento social (BORNIOI et. al., 2020).

De acordo com Segittur (2015), o conceito de inteligência aplicado às cidades tornou-se um parâmetro para a gestão urbana, de modo a ser implementado no âmbito da gestão turística. Os destinos inteligentes são casos especiais de cidade inteligente, em que se incorpora a raiz conceitual de cidade inteligente considerando também as necessidades dos turistas (GRETZEL et. al., 2015a). Ao considerar a intrínseca relação existente entre planejamento urbano e turístico, é cabível aplicar o conceito de cidade inteligente ao âmbito do turismo, integrando enfoques de planejamento estratégico, evolução tecnológica, políticas de sustentabilidade e inovação (INVATTUR, 2015; SEGITTUR, 2015). De acordo com Gretzel et. al. (2015a) diversas iniciativas de DTI na Europa nasceram de projetos de cidades inteligentes gerando cada vez mais o aparecimento de DTI no âmbito europeu. E alguns autores consideram os fundamentos do planejamento inteligente de destinos como um novo paradigma do planejamento turístico (IVARS BAIDAL; VERA REBOLLO, 2019).

O crescimento sustentável e inclusivo do turismo depende da implementação de políticas, estratégias e planos com uma visão de longo prazo (OECD, 2020) e a partir de boas práticas provenientes de destinos de sucesso é possível implementar e aperfeiçoar enfoques de planejamento em outros destinos (KOZAK, 2004). Na perspectiva do turismo, é possível compreender o posicionamento dos destinos no mercado e favorecer a gestão coordenada entre atores turísticos (LOPEZ, 2010). Conforme afirma Velasco González (2019) aprender com outros destinos, compartilhar soluções e refletir sobre o similar e o diferente é imprescindível para a boa gestão dos destinos turísticos. O presente estudo teve o objetivo de analisar as estratégias relacionadas com Destinos Turísticos Inteligentes incorporadas nos Planos Nacionais de Turismo dos três principais países em número de chegadas de turistas internacionais.

METODOLOGIA

Trata-se de um estudo exploratório e descritivo com enfoque qualitativo, realizado mediante análise documental. Foram estudadas as principais

linhas de atuação que podem ser relacionadas aos DTI incluídas nos Planos Nacionais de Turismo dos três principais países em número de chegadas de turistas internacionais no ano de 2018 de acordo com a OMT (2019).

Para a localização dos planos, foi realizada a busca no motor de busca Google em fevereiro de 2020, com as seguintes palavras chaves associadas ao nome de cada um dos países: 1. National Tourism Plan, 2. National Tourism Planning, 3. Plan Nacional de Turismo, 4. Planificación Nacional del turismo. Foram incluídos os planos disponíveis nas páginas web oficiais dos organismos nacionais de planejamento e gestão do turismo dos países nos idiomas inglês ou espanhol. Foram excluídos os planos daqueles países inicialmente selecionados quando os documentos não foram localizados. Neste caso, optou-se por selecionar o seguinte país da lista.

Foram incluídos no estudo os seguintes planos: 1. Plan Nacional Integral Turismo 2012-2015 (España); 2. National Travel and Tourism Strategy 2012 (Estados Unidos); 3. Piano Strategico del Turismo 2017-2022 (Itália). Para a análise dos documentos, foi construído um protocolo, com base nos eixos estratégicos de um DTI (IVARS-BAIDAL; SOLSONA-MONZONÍS; GINER-SÁNCHEZ, 2016) categorizados em grandes linhas de atuação: governança; inovação e tecnologia; e sustentabilidade. Os dados coletados foram digitalizados em planilhas e foi realizada uma análise descritiva.

CONTEXTUALIZAÇÃO TEÓRICA

O planejamento turístico surgiu da necessidade de equilibrar o crescimento econômico do turismo ao bem-estar social e preservação ambiental (DIAS, 2003). Apesar da existência de intervenções públicas nas décadas de 1950 e 1960, o planejamento turístico se intensificou entre as décadas de 1970 e 1990 (COSTA, 2020). Na década de 80, o conceito da sustentabilidade começou a influenciar a elaboração de políticas e desde a perspectiva da gestão urbana começou a intensificar-se a perspectiva de cidade sustentável (EREMIA; TOMA; SANDULEAC, 2017).

Com a realização da Conferência das Nações Unidas na cidade do Rio de Janeiro em 1992, a importância de considerar de forma conjunta o crescimento econômico, a participação social, a proteção do meio ambiente, e o crescimento em longo prazo e sustentável se tornaram parte do discurso político e acadêmico (COSTA, 2020). Neste contexto, adquiriu grande repercussão o debate em torno da governança, considerando que a mesma poderia

definir os caminhos de desenvolvimento para fortalecer uma gestão de destinos mais eficaz e inclusiva (VELÁSICO GONZALEZ, 2013).

A este cenário soma-se o surgimento das novas tecnologias da informação e comunicação e no que se refere a gestão de cidades, se populariza a perspectiva de cidade digital e posteriormente a de cidades inteligentes (EREMIA; TOMA; SANDULEAC, 2017). O conceito de cidade digital estava relacionado com a popularização da internet, enquanto o de cidade inteligente pode ser considerado uma tendência política influenciada pelas instituições internacionais que incluem a perspectiva da sustentabilidade no contexto dos *smartphones*, do Protocolo de Kyoto e da Estratégia Europeia 2020 (COCCHIA, 2014).

Caragliu, Del Bo e Nijkamp (2011) definem uma *Smart City* como uma cidade cujos investimentos em capital humano e social e em infraestruturas diversas e de TIC favorecem o desenvolvimento econômico sustentável proporcionando assim qualidade de vida aos residentes e visitantes a partir de uma gestão governamental participativa e eficiente. Uma cidade inteligente pode ser avaliada em três dimensões, sendo estas: a dimensão tecnológica, a dimensão humana e a dimensão institucional (NAM; PARDO, 2011). A dimensão tecnológica é baseada na capacidade das TIC em melhorar a qualidade de vida e o trabalho; a dimensão humana considera que as pessoas, a educação, a aprendizagem e o conhecimento são a chave de uma cidade inteligente; e a dimensão institucional é baseada na política e governança.

Existem confusões relacionadas ao conceito de cidade inteligente (ALBINO, BERARDI; DANGELICO, 2015; COCCHIA, 2014; GRETZEL et. al., 2015a) e uma tendência à associação exclusiva da perspectiva tecnológica ao conceito (DLODLO; GCABA; SMITH, 2016; GRETZEL et. al., 2015b). No entanto, a inteligência das cidades vai muito além da aplicação de tecnologia (HERBAUX; MASSELOT, 2007) e pressupõe um enfoque de gestão integral onde a tecnologia é um fator transversal que pode contribuir para melhorar a qualidade de vida dos residentes (GIOVANNELLA et. al., 2013; FERRO et. al., 2013; MORA-MORA et. al., 2015). A perspectiva da inteligência deve ser primeiramente humana e depois tecnológica (LEITE; AWAD, 2012) considerando que a busca por um desenvolvimento mais sustentável em todas as suas dimensões é uma das características básicas do conceito de cidade inteligente (INVATTUR, 2015; LEITE; AWAD, 2012). Em linhas gerais, os elementos que caracterizam uma cidade inteligente são: economia, sociedade, governança, mobilidade, meio ambiente e qualidade de vida (GIFFINGER et. al., 2007).

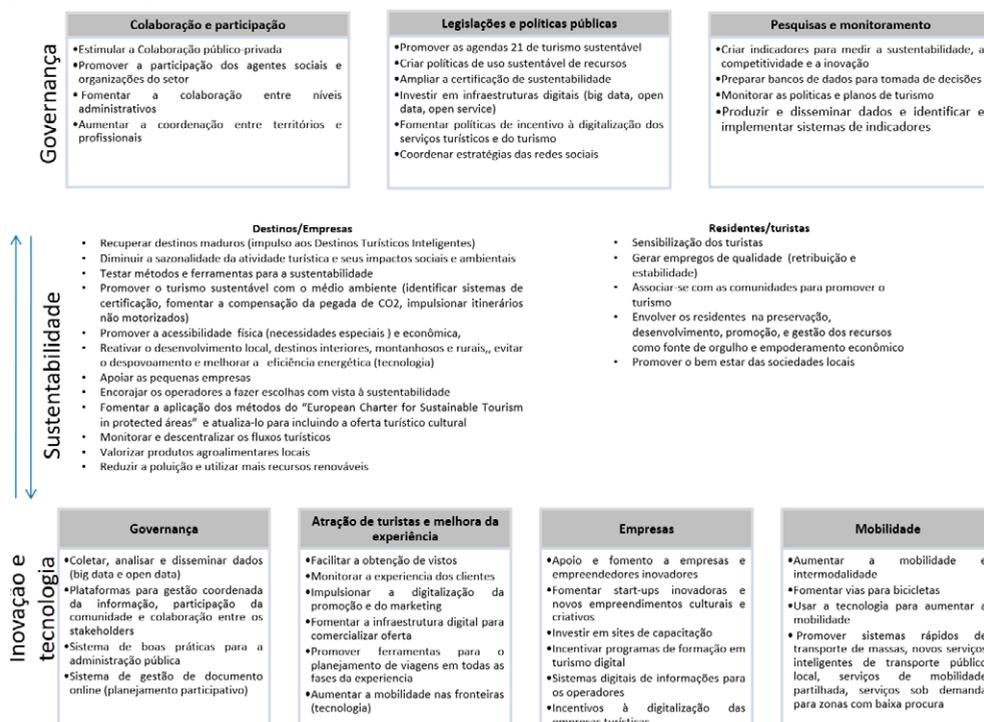
O conceito de inteligência relacionado ao turismo é uma tendência composta por destinos inteligentes, ecossistema de negócio inteligente e experiência inteligente (GRETZEL et. al., 2015a). A concepção DTI surgiu da necessidade de adaptação do setor turístico às evoluções tecnológicas do mercado competitivo (IVARS BAIDAL; SOLSONA MONZONÍS; GINER SÁNCHEZ, 2016). Além disso, os conceitos de cidade e destino turístico inteligente resultam do processo de urbanização global (POPOVA; MALCHEVA, 2020). A Europa e a Ásia vêm desenvolvendo várias iniciativas de cidades inteligentes, e nos seus respectivos continentes Espanha e China podem ser considerados expoentes em direção as iniciativas de DTI (GUARDIA; GUARDIA, 2017).

Um destino turístico inteligente pode ser definido como um espaço que fomente a inovação e a acessibilidade em base a uma estrutura tecnológica de ponta que promova a sustentabilidade do território e a qualidade da experiência dos visitantes (SEGITTUR, 2015). O conceito absorve as premissas de sustentabilidade, inovação e tecnologia advindas do conceito de cidade inteligente, inserindo a perspectiva do atendimento das expectativas dos turistas. A incorporação das TIC tem o potencial de enriquecer as experiências dos turistas e melhorar a competitividade do destino. Para Jeong e Shin (2019) as tecnologias inteligentes, tais como, inteligência artificial, computação em nuvem, a internet das coisas (IoT) e comunicação móvel podem enriquecer as experiências dos turistas. Desde a perspectiva da gestão de destinos, são definidos diversos aspectos que um destino inteligente deveria adotar, sendo estes: governança, sustentabilidade, conectividade, sistema de informação e inovação (IVARS-BAIDAL et. al., 2019; INVATTUR, 2015) sendo que a governança, a sustentabilidade e a inovação estariam no nível estratégico-relacional (IVARS-BAIDAL; SOLSONA-MONZONÍS; GINER-SÁNCHEZ, 2016).

RESULTADOS

As estratégias dos planos analisados foram agrupadas considerando os eixos da governança, sustentabilidade, inovação e tecnologia conforme ilustra a seguinte figura (Figura 1).

Figura 1. Estratégias relacionadas à governança, sustentabilidade, inovação e tecnologia dos principais países em chegadas de turistas internacionais



Fonte: Elaboração própria a partir de Espanha (2012); Estados Unidos (2012); Itália (2017).

A partir da análise dos Planos Nacionais de Turismo de três países foi possível identificar que a Espanha e a Itália apresentam estratégias diretamente relacionadas com o conceito de inteligência em seus planos. O primeiro aborda os destinos inteligentes e a inovação na gestão de destinos. O país pretende estabelecer mecanismos para certificar os DTI e desenvolver projetos piloto, preferencialmente em destinos maduros em processo de reconversão. Já a Itália cita o objetivo de desenvolver cidades inteligentes. Ainda que sem mencionar diretamente o conceito de DTI, todos os países propõem diretrizes importantes para o desenvolvimento do turismo considerando os níveis estratégicos de governança, sustentabilidade, inovação e tecnologia.

No âmbito da governança, os resultados da pesquisa identificaram estratégias relacionadas com o fomento da colaboração e participação dos atores envolvidos com a atividade turística, com a elaboração de legislações e políticas públicas e com a realização de pesquisas e monitoramento. Todos os planos de turismo analisados mencionam a diretriz relacionada a fomen-

tar associações público-privadas. A colaboração público-privada é essencial considerando a natureza heterogênea do produto turístico, composto por diversas empresas privadas como por bens e serviços públicos. Ao abordar o ecossistema de negócio inteligente no turismo, Gretzel et. al.(2015a) consideram que o mesmo inclui a colaboração público-privada de uma forma que é incomum, onde os governos se tornam mais abertos e focados na tecnologia como provedores de dados e de infraestrutura.

Considerando que as parcerias para alcançar um desenvolvimento sustentável precisam ser holísticas em perspectiva e fomentar a colaboração e participação de todos os atores envolvidos (BRAMWELL; LANE, 2000), os planos analisados também mencionam outros tipos de colaboração e participação, tais como a participação das organizações do setor, a coordenação entre territórios e profissionais e a colaboração entre níveis administrativos. A colaboração vertical entre os diferentes níveis administrativos do governo é necessária para os destinos turísticos (OECD, 2020) e desde uma perspectiva territorial pode-se estimular a chamada especialização inteligente, estimulando a inovação e o desenvolvimento regional (BORNIOLI et. al., 2020). Por outro lado, a formação de redes, como no caso de redes de DTI, são importantes para promover sinergias e transferência de conhecimento (SEGITTUR, 2020)¹. Além disso, o trabalho em rede entre universidades, centros de pesquisa, parques científicos, incubadoras públicas e privadas também são determinantes para cidades inteligentes (BORNIOLI et. al., 2020).

Em relação à participação no planejamento do turismo, os planos analisados acrescentam a participação dos agentes sociais. O envolvimento das comunidades é importante para que o desenvolvimento do turismo ocorra de forma inclusiva e sustentável (OECD, 2020). A participação cidadã aumenta as possibilidades de êxito, pois legitima as ações e estabelece um sentido de propriedade da população perante as iniciativas (PNUD, 2003). O desenvolvimento de um DTI depende do envolvimento das populações e companhias como um todo (CAVALHEIRO; JOIA; CAVALHEIRO, 2020) e as TIC podem favorecer a formação de comunidades participativas (LEITE; AWAD, 2012).

Nas diretrizes relacionadas às legislações e políticas públicas, por um lado, observam-se iniciativas vinculadas à sustentabilidade, tais como promover a agenda 21, criar políticas e ampliar a certificação relacionada ao uso sustentável dos recursos. Por outro lado, identificam-se iniciativas vinculadas

¹ <https://www.destinosinteligentes.es/que-es-y-objetivos/>

à tecnologia, como o investimento em infraestruturas digitais, fomento da digitalização dos serviços e do turismo e a importância de estabelecer mecanismos para coordenar as estratégias das redes sociais. De forma relacionada com estas diretrizes, existem estratégias de pesquisa e monitoramento relacionadas a indicadores para medir a sustentabilidade, competitividade e inovação. Além de mencionar-se a importância de gerar e disseminar os dados.

Os documentos analisados mencionam a importância dos *big data* para a geração de dados. Estes resultados se alinham a Buhalis e Amaranggana (2015) que afirmam que os destinos turísticos podem aumentar a sua competitividade através de um “*optimal use*” dos *big data*. Além disso, os planos analisados destacam a geração/compartilhamento de informações e conhecimento (*open data*) como um aspecto tecnológico relevante. SEGITTUR (2015) e INVATTUR (2015) corroboram com a ideia de que o conhecimento gerado pela disponibilidade de dados abertos é necessário para atingir a inteligência das empresas e dos destinos. Além de incentivarem a transparência, a participação e a colaboração (INVATTUR, 2015), os dados abertos influenciam o surgimento de novas vertentes científicas e tecnológicas contribuindo para a geração de conhecimento e incentivando a inovação (SAYÃO; SALES, 2014).

Ao analisar a perspectiva da inovação e tecnologia nos planos incluídos no estudo, foram identificadas diretrizes para aprimorar a governança, para atrair turistas e melhorar a experiência dos visitantes, para incentivar o nível empresarial e melhorar a mobilidade. De acordo com os resultados, a inovação e a tecnologia se inserem de maneira transversal nos objetivos da governança de pesquisa, monitoramento e colaboração. A aplicação de tecnologias de forma ampla, em todos os eixos de planejamento e desenvolvimento dos destinos, ajuda os gestores na resolução dos problemas com mais agilidade e precisão (SEGITTUR, 2015). Foram identificadas estratégias que consideram que a tecnologia, além de possibilitar a coleta, análise e disseminação de dados, pode (através de plataformas) fomentar a colaboração entre os *stakeholders* e a participação das comunidades.

Ainda no âmbito da inovação e tecnologia, é possível observar que a estratégia nacional dos países analisados outorga importância para as mesmas para atrair visitantes e melhorar sua experiência em todo o processo da viagem: fomentando a comercialização, facilitando o planejamento das viagens, a obtenção de vistos e a mobilidade nas fronteiras. A experiência turística é um dos componentes do turismo inteligente e nesse aspecto é importante

considerar que as novas tecnologias mudaram o comportamento dos consumidores (GRETZEL et. al., 2015a) de modo que as empresas tiveram que se adaptar a um perfil de turista mais conectado para se manterem competitivas (SEGITTUR, 2015). Além disso, é importante considerar que as plataformas *online* para promoção apresentam um melhor custo-benefício para os destinos e possibilitam um maior alcance de pessoas (INVATTUR, 2015).

No âmbito empresarial, os planos nacionais analisados sugerem a utilização das tecnologias para capacitação de recursos humanos e incentivo à inovação e ao empreendedorismo. Todos os documentos analisados destacam a importância de capacitar os recursos humanos. Conforme aponta Navarro Abarzúa (2005), a capacitação e especialização dos atores turísticos pode melhorar a produtividade e diminuir as desigualdades de oportunidade. Um ponto interessante identificado em nosso estudo foi o incentivo à digitalização das empresas turísticas. Esta diretriz pode ser considerada fundamental, pois a aplicação de tecnologias digitais pode representar barreiras para as pequenas e microempresas que geralmente utilizam menos tecnologias (OECD, 2020).

Por último, no âmbito da inovação e tecnologia, a análise dos planos identificou diretrizes voltadas para a mobilidade, fomentando a intermodalidade, o uso de meios de transporte de massa, meios de transporte não motorizados e serviços de mobilidade compartilhada. Partindo da perspectiva de destino inteligente, considera-se mobilidade inteligente aquela que se utiliza das TIC para atingir objetivos que englobam aspectos de sustentabilidade, segurança e acessibilidade (GIFFINGER et. al., 2007). A mobilidade urbana sustentável deve incluir diferentes meios de transporte (ex. bicicletas, vias exclusivas para ônibus etc.) que contribuam para a redução do consumo de combustíveis e a emissão de gases, assim como diminuam o tempo de deslocamento (SCHREINER, 2016). Na mesma linha, os autores Guardia e Guardia (2017) consideram que a gestão de DTI deve priorizar a mobilidade limpa e não motorizada.

De forma geral, os resultados da pesquisa mostram uma relação direta entre a vertente tecnológica e a inovação. Apesar da importância da tecnologia, os processos de inovação não derivam exclusivamente da tecnologia. A inovação está ligada à ideia de gerar eficiência (GONZÁLEZ; LÓPEZ, 2019) e tanto a inovação quanto a tecnologia se comportam de maneira transversal (INVATTUR, 2015). Mais além da tecnologia, é importante considerar a sustentabilidade e a criatividade para solucionar os problemas (GUARDIA; GUARDIA, 2017).

Desde o ponto de vista teórico, a busca por um desenvolvimento sustentável em todas as suas dimensões é uma das características básicas do conceito de cidade inteligente (INVATTUR, 2015; LEITE; AWAD, 2012) onde a gestão, inovação e as TIC apresentam um papel propulsor. Ao analisar os planos foram identificadas algumas diretrizes vinculadas a promover a sustentabilidade atuando em destinos turísticos e empresas e em relação aos residentes e turistas. Existem algumas diretrizes gerais, como conduzir o desenvolvimento sustentável de destinos e empresas, fomentar o uso sustentável dos recursos e investir na qualidade de vida dos residentes. De uma maneira mais objetiva, são mencionadas as diretrizes de fomentar a sustentabilidade diminuindo a sazonalidade e descentralizando os fluxos turísticos, fomentando a compensação da pegada de Co2, impulsando os DTI, implantando sistemas de certificação, aumentando os itinerários não motorizados, promovendo a participação das comunidades, fomentando a acessibilidade, apoiando pequenos negócios, melhorando a eficiência energética, reduzindo a poluição, utilizando recursos renováveis e valorizando produtos agroalimentares locais.

Considerando que a sustentabilidade seria o objetivo do desenvolvimento e que a governança, tecnologia e inovação são fundamentais neste processo, os planos relacionam a governança e inovação e tecnologia à sustentabilidade, ainda que este poderia ocorrer de uma forma mais ampla. González Reverté (2019) considera que as soluções tecnológicas para a sustentabilidade estão menos presentes nos destinos, que ações relacionadas à criação de produtos, marketing e comercialização ou melhorar o ambiente urbano. De certa forma, o turismo inteligente assumiu que a sustentabilidade seria resultado da aplicação de tecnologia, ainda que sem um suporte empírico (GOMIS LÓPEZ; GONZÁLEZ REVERTÉ, 2020). A inovação e a tecnologia deveriam ser utilizadas para promover valor público para as sociedades locais (CAVALHEIRO; JOIA; CAVALHEIRO, 2020) e para diminuir a agressão a natureza (GUARDIA; GUARDIA, 2017).

CONCLUSÃO

A presente pesquisa teve como objetivo analisar as estratégias relacionadas com Destinos Turísticos Inteligentes incorporadas nos Planos Nacionais de Turismo dos três principais países em número de chegadas de turistas internacionais. Foram incluídos no estudo os Planos Nacionais de Turismo

da Espanha, Estados Unidos e Itália. Com a análise foi possível observar que dois dos países analisados incluem o conceito de inteligência em seus Planos Nacionais de Turismo. Um dos países inclui em seu plano o objetivo de desenvolver normas de certificação e projetos piloto de destinos turísticos inteligentes e outro a diretriz de desenvolver cidades inteligentes. No entanto, ainda que nem todos mencionem diretamente o conceito de DTI, todos os planos incluem diretrizes importantes para desenvolver o turismo nos níveis estratégicos da governança, sustentabilidade, inovação e tecnologia.

No âmbito da governança, existe um destaque para a participação e colaboração no planejamento turístico, assim como elaboração de legislações e políticas públicas e a realização de pesquisas e monitoramento. A inovação e a tecnologia se inserem de maneira transversal para atingir os objetivos relacionados com a governança e destaca-se a importância de plataformas para possibilitar a participação das comunidades e a colaboração entre os stakeholders, assim como a importância do *big data* e *open data*. Além de contribuir para o processo da governança, este aspecto, em conjunto com a capacitação dos recursos humanos e o incentivo à inovação e ao empreendedorismo são fundamentais para incentivar o setor empresarial. Os processos de inovação e o uso da tecnologia são considerados fundamentais também para atrair e melhorar a experiência dos visitantes em todas as etapas da viagem, para melhorar a mobilidade e incentivar os meios de transporte mais sustentáveis.

No aspecto da sustentabilidade, além das estratégias mais tradicionais, tais como a importância de fomentar a participação das comunidades, a acessibilidade e descentralizar os fluxos de visitantes (entre outras), são identificadas ações relacionadas ao fomento de meios de transporte menos contaminantes, a melhorar a eficiência energética, assim como o apoio a pequenos negócios e a valorização de produtos agroalimentares locais.

A análise dos Planos Nacionais de Turismo dos países em questão possibilitou observar a importância que a inovação e a tecnologia vêm adquirindo no planejamento turístico, e as diferentes abordagens estratégicas associadas aos eixos de atuação dos DTI, realizadas por países que se destacam no cenário turístico internacional. Ainda que, apesar dos avanços, poderia haver um maior vínculo entre a sustentabilidade e os processos de inovação e o uso de tecnologias. É possível inovar e usar a tecnologia para gerar um desenvolvimento mais equilibrado, com menos impactos negativos no meio ambiente. Além disso, a inovação costuma estar vinculada diretamente à tecnologia e é

importante considerar que, apesar da importância da tecnologia, os processos de inovação não derivam exclusivamente da tecnologia.

O presente estudo tem a limitação de ter sido desenvolvido somente a partir dos dados dos Planos Nacionais de Turismo vigentes no momento de realização do estudo. Podem existir estratégias em planos anteriores, assim como em relação aos DTI que não estejam integrados nos Planos Nacionais. No entanto, os planos nacionais são os principais documentos para nortear o desenvolvimento do turismo nos países e sua análise permitiu uma primeira aproximação às estratégias relacionadas com DTI incorporadas por destinos turísticos que se destacam no cenário internacional. Para pesquisas futuras sugere-se a busca por programas específicos vinculados aos DTI nos países analisados.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALBINO, V.; BERARDI, U.; DANGELICO, R. M. Smart cities: definitions, dimensions, performance, and initiatives. **Journal of Urban Technology**, [s. l.], v. 22, p. 3-21, 2015. DOI: <https://doi.org/10.1080/10630732.2014.942092>.

BORNIOLI, A.; RUSSO, A. P.; VERMEULEN, S.; VALENTE, R. **The spatial articulation and local effects of tourism and associated mobilities**. Smartdest. Horizon 2020. União Europeia, 2020. Disponível em: <https://smartdest.eu/wp-content/uploads/2021/01/SMARTDEST2.2-FULLVERSION-Spatialarticulationlocaleffect-tourism-merged.pdf>. Acesso em: 08 maio 2022.

BRAMWELL, B.; LANE, B. Collaboration and Partnerships in tourism planning. In: B. Bramwel, B.; Lane, B. (Eds). **Tourism collaboration and partnerships: politics, practice and sustainability**. Clevedon: Channel View Publications, 2000, p. 1-19.

BUHALIS, D.; AMARANGGANA, A. Smart tourism destinations enhancing tourism experience through personalisation of services. In: TUSSYADIAH, I.; INVERSINI, A. (Eds.). **Information and communication technologies in tourism**. Poole: Springer International Publishing Switzerland, 2015. p. 377-389.

CARAGLIU, A.; DEL BO, C.; NIJKAMP, P. Smart cities in Europe. **Journal of Urban Technology**, [s. l.], v. 18, n. 2, p. 65-82, 2011. DOI: <https://doi.org/10.1080/10630732.2011.601117>.

CAVALHEIRO, M. B.; JOIA, L. A.; CAVALHEIRO, G. M. D. C. Towards a smart tourism destination development model: promoting environmental, economic, socio-cultural and political values. **Tourism Planning & Development**, [s. l.], v. 17, n. 3, p. 237-259, 2020.

COCCHIA, A. Smart and digital city: a systematic literature review. In: DAMERI, R. P.; ROSENTHAL-SABROUX, C. (Eds.). **Smart city: how to create public and economic value with high technology in urban space**. Switzerland: Progress in IS Series, 2014.

COSTA, C. M. M. Tourism planning: a perspective paper. **Tourism Review**, [s. l.], v. 75, n. 1, p. 198-202, 2020.

COSTA, C. M. M.; PANYIK, E.; BUHALIS, D. (Ed.). **European tourism planning and organization systems**. Butterworth- Heinemann: Practice, 2013.

DIAS, R. **Planejamento do turismo**: política e desenvolvimento do turismo no Brasil (atualizado com o Plano Nacional de Turismo 2003/2007). São Paulo: Atlas, 2003.

DLODLO, N.; GCABA, O.; SMITH, A. Internet of things technologies in smartcities. In: **Ist-Africa Week Conference**. Durban: IEEE, 2016, p. 1-7.

EREMIA, M.; TOMA, L.; SANDULEAC, M. The smart city concept in the 21st century. In: **10th International Conference Interdisciplinarity in Engineering**, Procedia Engineering, [s. l.], v. 181, p. 12-19, 2017.

ESTADOS UNIDOS. U. S. Department of Commerce, International Trade Administration. **National travel & tourism strategy**. Washington: U. S. Department of Commerce, International Trade Administration, 2012.

FEMENIA-SERRA, F.; NEUHOFER, B.; IVARS-BAIDAL, J. A. Towards a conceptualisation of smart tourists and their role within the smart destination scenario. **The Service Industries Journal**, [s. l.], v. 39, n. 2, p. 109–133, 2019. DOI: <http://doi.org/10.1080/02642069.2018.1508458>.

FERRO, E.; CAROLEO, B.; LEO, M.; OSELLA, M.; PAUTASSO, E. The role of ICT in smart cities governance. In: **Proceedings of International Conference for E-Democracy and Open Government**. Krems: Austria, 2013.

GALVANI, A.; LEW, A. A.; SOTELO PEREZ, M. COVID-19 is expanding global consciousness and the sustainability of travel and tourism, **Tourism Geographies**, [s. l.], v. 22, n. 3, p. 567-576, 2020 DOI: [10.1080/14616688.2020.1760924](https://doi.org/10.1080/14616688.2020.1760924).

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.

GIOVANNELLA, C.; GOBBI, A.; ZHANG, B.; PEREZ-SANAGUSTIN, M.; ELSNER, J. P.; DEL FATTO, V.; AVOURIS, N.; ZUALKERNAN, I. Villard-de-Lans: A case study for participatory people-centered smart city learning design. In: **IEEE International Conference on Advanced Learning Technologies**, 13, 2013, n. 1, p. 461-462.

GOMIS-LÓPEZ, J. M.; GONZÁLEZ-REVERTÉ, F. Smart tourism sustainability narratives in mature beach destinations. Contrasting the collective imaginary with reality, **Sustainability**, v. 12, n. 12, p. 5083-5102, 2020. DOI: <http://dx.doi.org/10.3390/su12125083>.

GONZÁLEZ, M. A. P.; LÓPEZ, B. C. Huatulco desde la perspectiva de los destinos inteligentes. **Rev. Turismo y Sociedad**, [s. l.], v. 15, p. 73-92, 2019.

GONZÁLEZ-REVERTÉ, F. Building sustainable smart destinations: an approach based on the development of spanish smart tourism plans. **Sustainability**, v. 11, n. 23, p. 6874, 2019. DOI: <http://dx.doi.org/10.3390/su11236874>.

GRETZEL, U.; SIGALA, M.; XIANG, Z.; KOO, C. Smart tourism: foundations and developments. **Electron Markets**, [s. l.], v. 25, p. 179–188, 2015a. DOI: <https://doi.org/10.1007/s12525-015-0196-8>.

GRETZEL, U.; WERTHNER, H.; KOO, C.; LAMSFUS, C. Conceptual foundations for understanding smart tourism ecosystems. **Computers in Human Behavior**, [s. l.], v. 50, p. 558-563, 2015b.

GUARDIA, S.; GUARDIA, M. Ensaio sobre destinos turísticos inteligentes. **Revista turismo e desenvolvimento**, [s. l.], v. 27/28, p. 1305-1314, 2017.

HERBAUX, P.; MASSELOT, C. Territorial intelligence and governance. **International Conference of Territorial Intelligence**, Huelva, España, 2007.

INVATTUR - INSTITUTO VALENCIANO DE TECNOLOGIAS TURÍSTICAS. **Destinos turísticos inteligentes** (Manual operativo). Valencia: Generalitat Valenciana, 2015.

ITÁLIA. **Strategic plan for tourism development** (Piano strategico del turismo – PST) 2017-2022. Roma: Ministero dei beni e delle Attività Culturali e del Turismo, 2017.

IVARS-BAIDAL, J. A.; CELDRÁN-BERNABÉU, M. A.; MAZÓN, J. N.; PERLES-IVARS, A. F. Smart destinations and the evolution of ICTs: A new scenario for destination management? **Current Issues in Tourism**, [s. l.], v. 22, n. 13, p. 1581–1600, 2019. DOI: <https://doi.org/10.1080/13683500.2017.1388771>.

IVARS-BAIDAL, J. A.; VERA-REBOLLO, J. F. Tourism planning in Spain. From traditional paradigms to new approaches: smart tourism planning. **Boletín de la Asociación de Geógrafos Españoles**, [s. l.], n. 82, 2019.

IVARS-BAIDAL, J. A.; SOLSONA-MONZONÍS, F. 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**, [s. l.], v. 62, n.2, p. 327–346, 2016.

JEONG, M.; SHIN, H. H. Tourists' experiences with smart tourism technology at smart destinations and their behavior intentions. **Journal of Travel Research**, [s. l.], p. 1–14, 2019. DOI: <https://doi.org/10.1177/0047287519883034>.

KOZAK, M. **Destination Benchmarking: concepts, practices and operations**. London: CABI, 2004.

LEITE, C.; AWAD, J. D. C. M. **Cidades sustentáveis, cidades inteligentes: desenvolvimento sustentável num planeta urbano**. Rio de Janeiro: Bookman, 2012.

LOPEZ, L. Benchmarking y su aplicación en turismo. **Revista de Estudios Politécnicos**, [s. l.], v. 8, n. 14, p. 163-180, 2010.

MATHIESON, A.; WALL, G. **Tourism, economic, physical and social impacts**. Londres: Longman, 1982.

MEDEIROS BRITO, M. L.; COSTA, C. M. M.; JESUS BREDA, Z. M. Planejamento do turismo e stakeholders: abordagens, concepções, metodologias. **RITUR - Revista Iberoamericana de Turismo**, [s. l.], v. 5, n. 2, p. 140-154, 2015.

MINISTÉRIO DE INDÚSTRIA, ENERGÍA Y TURISMO. **Plan nacional e integral de turismo 2012/2015**. Madrid: Ministério de Indústria, Energía y Turismo, 2012.

MORA-MORA, H.; GILART-IGLESIAS, V.; GIL, D.; SIRVENT-LLAMAS, A. A computational architecture based on RFID sensors for traceability in smart cities. **Sensors**, [s. l.], v. 15, n. 6, p. 13591-13626, 2015.

NAM, T.; PARDO, T. A. Conceptualizing smart city with dimensions of technology, people, and institutions. In: **The Proceedings of the 12th Annual International Conference on Digital Government Research**, 2011, p. 282-291.

NAVARRO ARBAZÚA, I. Capital humano: su definición y alcances en el desarrollo local regional. **Archivos Analíticos de Políticas Educativas**, [s. l.], v. 13, n. 35, p. 1-36, 2005.

OECD. **Tourism trends and policies**. Paris: OECD Publishing, 2020. DOI: <https://doi.org/10.1787/6b47b985-en>. Disponível em: https://www.oecd-ilibrary.org/urban-rural-and-regional-development/oecd-tourism-trends-and-policies-2020_6b47b985-en. Acesso em: 09 maio 2022.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO. **Panorama OMT del Turismo internacional**. Madrid: OMT, 2019. Disponível em: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284421237>. Acesso em: 15 mar. 2019.

PNUD. **Guía metodológica de gobernabilidad local**. Proyecto regional de gobernabilidad local para América Latina, p. 1-32, 2003.

POPOVA, K. K.; MALCHEVA, M. M. Assessment of the potential of Varna city as a smart tourist destination. **Tourism: An International Interdisciplinary Journal**, [s. l.], v. 68, n. 3, p. 308-321, 2020. DOI: <https://doi.org/10.37741/t.68.3.5>.

SAYÃO, L. F.; SALES, L. F. Dados abertos de pesquisa: ampliando o conceito de acesso livre. **RECIIS – Revista Eletrônica de Comunicação, Informação, Inovação e Saúde**, [s. l.], v.8, n. 2, p. 76-92, 2014.

SCHREINER, C. **International case studies of smart cities**: Rio de Janeiro, Brazil. Discussion Paper n. IDB-DP-447. Inter-American Development Bank, 2016.

SEGITTUR. Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas. **Informe destinos turísticos inteligentes**: construyendo el futuro. Madrid: SEGITTUR, 2015.

VELASCO GONZÁLEZ, M. Difusión de políticas y circulación de modelos en la gestión e innovación de destinos. In: FIGUEROLA, M.; MARTÍN, C. (Coords). **Modelos de gestión e innovación en turismo**. 2019, Cizur Menor, Civitas Thomsom Reuters, p. 235-258. DOI: <https://doi.org/10.32029/2605-4655.01.09.2019>.

VELASCO GONZÁLEZ, M. Gestión pública del turismo. La gobernanza. Gestión estratégica sostenible de destinos turísticos, [s. l.], p. 469-520, 2013.