

Eixo Temático: Planejamento e políticas públicas

Destinos Turísticos Inteligentes: um estudo dos destinos reconhecidos pela Segittur na América Latina¹

Smart Tourism Destinations: a study of destinations recognized by Segittur in Latin America

Elias Trindade dos Santos²
Jennifer Caroline Soares³

RESUMO

O planejamento do turismo tem passado por mudanças significativas com a incorporação de inovação e tecnologia para aprimorar a experiência dos visitantes e a gestão sustentável dos destinos. Nesse contexto, a política de Destino Turístico Inteligente (DTI) ganhou destaque, sobretudo na América Latina, como um modelo que promove uma abordagem mais integrada e eficiente. Este estudo teve como objetivo geral analisar as boas práticas adotadas pelos destinos latino-americanos que já concluíram o diagnóstico proposto pela SEGITTUR na América Latina. Foi realizada uma pesquisa exploratória e descritiva, com enfoque qualitativo, incluindo os destinos de Tequila (México), Medellín, Santiago de Cali, Bogotá (Colômbia) e Assunção (Paraguai). Os planos de turismo desses destinos foram localizados e examinados, permitindo a identificação dos principais eixos de atuação: marketing, capacitação, governança, sustentabilidade, inteligência/tecnologia, inovação, acessibilidade e inclusão, e segurança. O estudo identificou boas práticas em cada um desses eixos, que podem contribuir para o planejamento de destinos turísticos na América Latina.

Palavras-Chave: Turismo; Planejamento; Inovação; Destinos Turísticos Inteligentes.

ABSTRACT

Tourism planning has undergone significant changes with the incorporation of innovation and technology to improve the visitor experience and the sustainable management of destinations. In this context, the Smart Destination (SD) policy has gained prominence, especially in Latin America, as a model that promotes a more integrated and efficient

¹ Projeto desenvolvido com o apoio do Programa Institucional de Bolsas de Iniciação Científica da Universidade Federal de Sergipe (PIBIC/CNPq).

² Graduado em Turismo pela Universidade Federal de Sergipe. Pós-graduando em Empreendedorismo e Marketing pela Faculdade Focus. E-mail: eliastrindade71@gmail.com, Orcid: <https://orcid.org/0009-0009-7080-5596>.

³ Doutora em Turismo pela Universidade de Alicante. Professora do Departamento de Turismo da Universidade Federal de Sergipe e líder do Grupo de Pesquisa Gestão do Turismo e Hospitalidade (CNPQ/UFS). E-mail: jenni.caroline@academico.ufs.br. Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-1101-1309>.

approach. The general aim of this study was to analyze the good practices adopted by Latin American destinations that have already completed the diagnosis proposed by SEGITTUR in Latin America. An exploratory and descriptive study was carried out, with a qualitative approach, including the destinations of Tequila (Mexico), Medellín, Santiago de Cali, Bogotá (Colombia) and Asunción (Paraguay). The tourism plans of these destinations were located and examined, allowing the main areas of action to be identified: marketing, training, governance, sustainability, intelligence/technology, innovation, accessibility and inclusion, and safety. The study identified good practices in each of these areas, which can contribute to the planning of tourist destinations in Latin America.

Keywords: Tourism; Planning; Innovation; Smart Destinations.

1 INTRODUÇÃO

O turismo é uma atividade econômica dinâmica e de rápido crescimento no mundo. Conforme a Organização Mundial do Turismo (OMT), o setor representa uma importante fonte de receitas, emprego e desenvolvimento econômico e cultural. Em 2023, o turismo contribuiu com 3% do Produto Interno Bruto (PIB) global e gerou aproximadamente 319 milhões de empregos, o que equivale a 10% do total mundial (OMT, 2023). No Brasil, o turismo também desempenha um papel importante, representando cerca de 7,8% do PIB nacional e empregando diretamente mais de 8 milhões de pessoas (Brasil, 2023).

Para se ter um crescimento econômico, sustentável e competitivo do turismo, é essencial um planejamento eficaz. O planejamento turístico envolve a definição de estratégias e ações que visam otimizar o uso dos recursos turísticos, promover o desenvolvimento equilibrado e garantir a satisfação dos visitantes. De acordo com Jafari (2000), o planejamento é uma ferramenta fundamental para coordenar esforços, alinhar interesses e desenvolver políticas que atendam às necessidades tanto dos turistas quanto das comunidades locais.

A perspectiva de Destino Turístico Inteligente (DTI) tem ganhado destaque como uma abordagem inovadora e promissora para o desenvolvimento do turismo em diversas regiões do mundo, principalmente na Espanha. Segundo Buhalis e Amaranggana (2014), os DTI utilizam a tecnologia de forma integrada para oferecer serviços turísticos aprimorados,

promover a sustentabilidade e melhorar a experiência dos visitantes. Além disso, os DTI adotam uma gestão inovadora que inclui a utilização de tecnologias emergentes, como *big data* e inteligência artificial, para melhor entender e atender às necessidades dos turistas (Gretzel *et al*, 2015). Com o avanço da tecnologia e a crescente demanda por experiências turísticas mais integradas e sustentáveis, o enfoque de DTI surge como uma solução que busca potencializar os recursos locais, promover a inclusão digital e social, e garantir a competitividade dos destinos no mercado do turismo.

A competitividade gerada pelo modelo de DTI é um dos principais fatores que impulsionam os destinos a adotarem essa abordagem. A utilização de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) não apenas melhora a eficiência operacional dos destinos, mas também aumenta sua atratividade ao oferecer serviços personalizados, promove a sustentabilidade e garante a segurança dos turistas. Conforme destaca Buhalis e Amaranggana (2014), a capacidade de um destino de inovar e se adaptar às mudanças tecnológicas e às expectativas dos turistas modernos é importante para manter e aumentar sua competitividade no mercado global.

Na América Latina, a iniciativa de transformar destinos turísticos em destinos turísticos inteligentes tem sido influenciada pela SEGITTUR (Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas). Essa organização espanhola tem trabalhado em colaboração com vários países latino-americanos para implementar o modelo de DTI, promovendo a adoção de boas práticas e tecnologias avançadas. Entre os destinos que concluíram o diagnóstico do modelo de DTI pela SEGITTUR, destacam-se Medellín, Santiago de Cali, Bogotá na Colômbia, Assunção no Paraguai, Tequila no México (SEGITTUR, 2024). Considerando a difusão da política de DTI que vem ocorrendo na América Latina, esta pesquisa teve como objetivo geral analisar as boas práticas adotadas pelos destinos latino-americanos que já concluíram o diagnóstico proposto pela SEGITTUR. Os resultados da pesquisa podem contribuir para outros destinos em contextos similares que tenham o objetivo de se transformar em DTI.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Destinos Turísticos Inteligentes

A atividade turística tem demonstrado um crescimento significativo ao nível global, gerando impactos relevantes na geração de emprego e renda. No entanto, apesar dos benefícios, o desenvolvimento do turismo pode resultar em impactos negativos (Mathieson; Wall, 1990). Para minimizar os efeitos adversos e potencializar os benefícios, é essencial que a atividade turística seja adequadamente planejada (Dias, 2003). O planejamento turístico evoluiu ao longo do tempo, e atualmente é amplamente reconhecida a importância de integrar os princípios da sustentabilidade, bem como a necessidade de envolver as comunidades locais no processo de desenvolvimento.

O planejamento desempenha um papel fundamental no fomento do crescimento do setor turístico, na redução dos impactos negativos e na promoção de um equilíbrio entre o desenvolvimento econômico, sociocultural e ambiental. Conforme afirmam Muller e Silva (2011), o planejamento é fundamental para que o turismo contribua de maneira positiva à qualidade de vida das comunidades locais, promovendo benefícios econômicos, culturais, ambientais e sociais. A ausência dessa prática pode gerar impactos negativos, como a degradação da paisagem, a destruição de atrativos e o aumento das desigualdades.

À medida que o mundo avança em direção a um ambiente cada vez mais interconectado e tecnológico, o setor turístico também se adapta a essas transformações. O planejamento turístico tem incorporado, de forma crescente, a inovação e a tecnologia (Soares; Domaresky Ruiz; Ivars Baidal, 2022). Alguns autores consideram que é necessária uma abordagem integrada e holística de gestão, que inclua o planejamento urbano, a desigualdade econômica, os transportes, a moradia e as iniciativas *smart* (Fyall; Garrod, 2020). Um conceito central que surge nesse contexto é o de Destino Turístico Inteligente (DTI), que representa a convergência entre inovação, tecnologia, sustentabilidade e gestão eficiente no desenvolvimento de destinos turísticos.

O Destino Turístico Inteligente é definido como "um destino turístico que gerencia seus processos e território de forma inovadora e sustentável, comprometido com pilares que impactam positivamente a qualidade de vida dos moradores e a experiência dos turistas" (Brasil, 2021, p. 3). Este conceito, amplamente difundido em todo o mundo, originou-se na Espanha em 2012 por meio da SEGITTUR (Sociedade Mercantil Estatal para a Gestão da Inovação e das Tecnologias Turísticas, S.A.M.P), com o propósito de impulsionar a transformação e aumentar a competitividade de destinos (Brasil, 2021, p. 4). Ainda que não exista um modelo único de DTI, o mais utilizado é o da SEGITTUR, cujos principais eixos são: Governança, Tecnologia, Inovação, Acessibilidade e Sustentabilidade (SEGITTUR, 2024).

O conceito de DTI está intimamente relacionado ao conceito de cidades inteligentes. Embora também não exista uma definição única de cidade inteligente, algumas concepções convergem em aspectos como TIC, gestão urbana, inovação, sustentabilidade e desenvolvimento tecnológico. Pode-se definir que as cidades inteligentes utilizam as TICs para melhorar a qualidade de vida na cidade e toda a sua organização urbana, aprimorando o capital humano e social da cidade (Caragliu *et al.*, 2009). Ou seja, essas cidades são caracterizadas pela integração de tecnologia e dados para melhorar a gestão urbana, envolvendo a coleta e análise de informações em tempo real, uso de sensores, conectividade avançada e automação para otimizar a eficiência de serviços públicos, mobilidade, energia e segurança.

Com base no entendimento das Smart Cities, um DTI pode trazer melhorias para a cidade e os espaços turísticos, como a promoção da acessibilidade nos atrativos turísticos, a facilidade de acesso à internet gratuita nos locais de visitação, a melhor gestão do turismo, entre outros (Brasil, 2021, p. 4). Os DTI utilizam as TICs para tornar o espaço turístico inovador, acessível e sustentável. Isso não implica necessariamente em tecnologia de ponta, mas no uso da inova o para melhorar a eficiência, a qualidade de vida e a experiência do visitante.

Além disso, o DTI utiliza a gestão inteligente para inovar na governança da cidade, como afirmam Neiva, Costa e Ruas (2021, p. 21): "A gestão inteligente é considerada aquela

voltada à otimização dos recursos por meio do uso de tecnologias aplicadas, que possibilitam um controle maior dos destinos sobre a atividade, antes, durante e depois da chegada do turista” O DTI busca não apenas aprimorar a experiência do turista, mas também otimizar a gestão dos recursos e a governança da cidade como um todo.

Faz-se necessário ter esse planejamento utilizando as TICs, principalmente porque a experiência do turista é mediada pela tecnologia aplicada na cidade, desde os meios digitais pelos celulares, como aplicativos de geolocalização, transporte e alimentação. Conforme citam Soares, Paes-Cesario e Araujo (2022, p. 31): "A interação entre a destinação e o turista é facilitada pelos meios digitais e começa antes mesmo da chegada ao destino, continua durante sua estada e estende-se até o retorno para casa, via interações e comentários nas plataformas digitais." Portanto, o tratamento de dados desses turistas é fundamental para um planejamento estratégico eficaz.

Para um maior entendimento da DTI e como ela pode ser implementada nas cidades e a gestão do turismo, Ivars Baidal, Solsona Monzonís e Giner Sánchez (2016) desenvolveram um modelo teórico de Destinos Turísticos Inteligentes que incorpora três níveis. O modelo possui três níveis interligados. O nível estratégico-relacional prioriza a governança e a sustentabilidade, englobando tanto a gestão de recursos naturais quanto o desenvolvimento social, e inclui a inovação em novos negócios e serviços. No nível instrumental, o foco está na conectividade, viabilizando internet, sensores e plataformas de integração. Já o nível aplicado abrange a implementação de soluções turísticas que utilizam TIC para coletar dados e melhorar as ações de marketing, promovendo uma experiência otimizada para turistas e residentes (Ivars Baidal; Solsona Monzonís; Giner Sánchez, 2016).

Este modelo revisita a interligação de elementos essenciais para a criação de um DTI, onde a governança, sustentabilidade, inovação, conectividade e soluções turísticas se combinam para oferecer uma experiência aprimorada tanto para os visitantes quanto para a comunidade local. Além disso, é possível observar a importância do planejamento e da governança para que um destino possa definir suas estratégias e a melhor forma de utilizar a tecnologia.

A Espanha é pioneira quando se trata de DTI, liderando o projeto através da SEGITTUR, definindo a primeira certificação de DTI a nível internacional. O objetivo principal é implementar um modelo que promova uma maior competitividade e desenvolvimento turístico, fundamentado em princípios de governança e responsabilidade no turismo. A SEGITTUR propõe um modelo abrangente de DTI para os destinos que desejam adotar essa abordagem. Esse modelo é fundamentado em cinco eixos principais: Governança, Tecnologia, Inovação, Acessibilidade e Sustentabilidade (SEGITTUR, 2023).

Na América Latina, alguns destinos estão implementando o modelo de Destinos Turísticos Inteligentes desenvolvido pela SEGITTUR. Esses destinos são reconhecidos pela SEGITTUR como DTI quando atingem um grau de reconhecimento da metodologia igual ou superior a 80% (SEGITTUR, 2023). Os destinos reconhecidos incluem Tequila (México), Medellín, Santiago de Cali e Bogotá (Colômbia) e Assunção (Paraguai).

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este trabalho constitui-se como uma investigação exploratória e descritiva, com uma abordagem qualitativa. Pesquisas exploratórias são amplamente utilizadas para obter maior familiaridade com um problema e proporcionar uma visão mais clara sobre fenômenos pouco estudados, enquanto as descritivas buscam caracterizar aspectos ou relações em um determinado contexto (Gil, 2002). A abordagem qualitativa, por sua vez, destaca-se por compreender fenômenos em profundidade, explorando significados e contextos relacionados às práticas e percepções dos participantes (Minayo, 2010). Inicialmente, realizou-se uma pesquisa bibliográfica para compreender profundamente o tema em questão. O estudo foi orientado pela investigação de temas relacionados ao Planejamento Turístico, Destinos Turísticos Inteligentes, Smart Cities para a construção do referencial teórico.

Foram incorporados ao estudo os destinos da América Latina que adotaram o modelo de Destino Turístico Inteligente (DTI) e concluíram o diagnóstico realizado pela SEGITTUR. Os

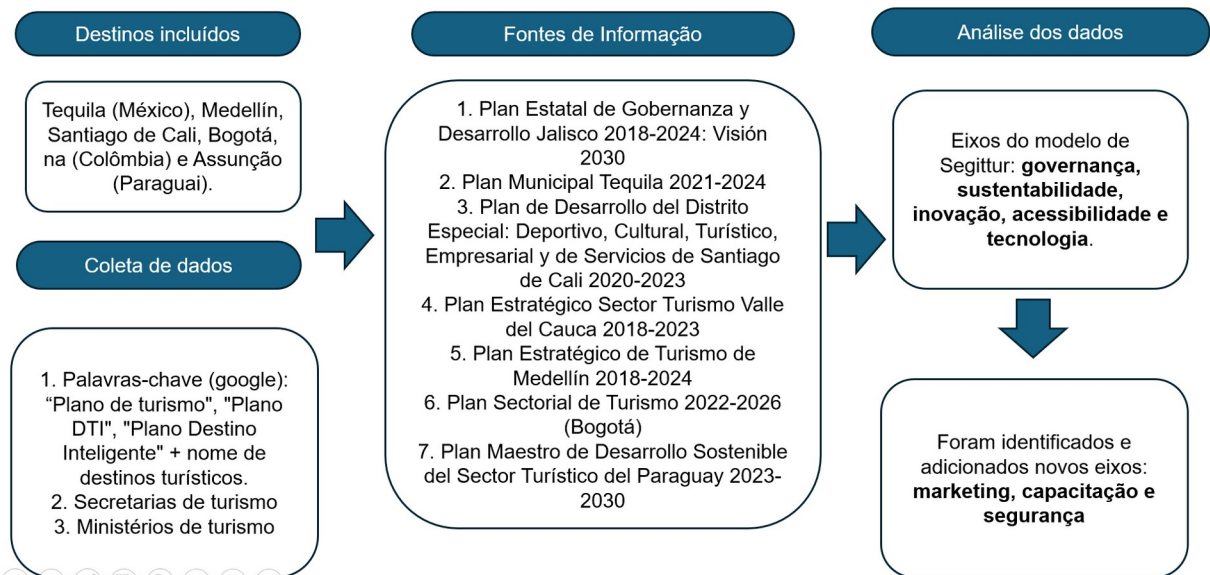
destinos selecionados para a análise incluem Tequila (México), Medellín, Santiago de Cali, Bogotá (Colômbia) e Assunção (Paraguai). As fontes de informação utilizadas para a pesquisa consistiram nos Planos de Turismo dos destinos, bem como Planos com têm incidência sobre os destinos analisados.

A pesquisa foi realizada por meio da utilização da plataforma de busca *Google*, com a aplicação de palavras-chave específicas relacionadas ao tema, como "Plano de Turismo", "Plano DTI", "Plano Destino Inteligente", associadas aos nomes dos destinos turísticos. Adicionalmente, foi efetuada a consulta aos sites oficiais das Secretarias de Turismo dos destinos selecionados, bem como aos portais institucionais do Ministério do Turismo de cada país, com o objetivo de acessar documentos e informações oficiais sobre iniciativas e políticas públicas voltadas ao desenvolvimento de destinos inteligentes. A coleta de dados ocorreu entre fevereiro e maio de 2024.

A partir da busca foram localizados e analisados os seguintes planos: "Plan Estatal de Gobernanza y Desarrollo Jalisco 2018-2024: Visión 2030" e "Plan Municipal Tequila 2021-2024" para o destino de Tequila; "Plan de Desarrollo del Distrito Especial: Deportivo, Cultural, Turístico, Empresarial y de Servicios de Santiago de Cali 2020-2023" e "Plan Estratégico Sector Turismo Valle del Cauca 2018-2023" para o destino de Santiago de Cali; "Plan Estratégico de Turismo de Medellín 2018-2024" para Medellín; "Plan Sectorial de Turismo 2022-2026" com foco em Bogotá; e "Plan Maestro de Desarrollo Sostenible del Sector Turístico del Paraguay 2023-2030" de Assunção.

A coleta dos dados nos planos foi inicialmente orientada pelos principais eixos do modelo de Destinos Turísticos Inteligentes de Segittur, os quais incluem: governança, sustentabilidade, inovação, acessibilidade e tecnologia. Entretanto, durante o processo analítico, foram identificados e adicionados novos eixos temáticos: marketing, capacitação e segurança, refletindo as particularidades observadas nos dados coletados. O percurso metodológico da pesquisa está sistematizado na seguinte figura (Figura1):

Figura 1 - Estratégia de pesquisa.



Fonte: elaborado pelos autores, 2024.

Os dados coletados foram organizados e consolidados em uma planilha Excel para subsequente análise. A análise foi conduzida de forma descritiva, com a classificação dos resultados conforme os eixos temáticos previamente identificados.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A análise dos dados coletados no estudo permitiu identificar as boas práticas adotadas pelos destinos reconhecidos pela SEGITTUR. A partir da análise, foram classificados os principais eixos de atuação observados, que incluem: marketing, capacitação, sustentabilidade, inteligência/tecnologia, inovação, acessibilidade e inclusão, e segurança. Esses eixos refletem as áreas-chave em que os destinos turísticos inteligentes vêm atuando. A seguinte figura (Figura 2) ilustra os principais eixos identificados.

Figura 2 - Eixos de atuação dos DTI reconhecidos pela SEGITTUR.



Fonte: elaborado pelos autores, 2024.

É importante considerar que estes eixos vão além dos definidos por SEGITTUR, que seriam: Governança, Tecnologia, Inovação, Acessibilidade e Sustentabilidade (SEGITTUR, 2023). Foram identificados também os eixos de segurança, marketing e capacitação. Para uma melhor compreensão das estratégias adotadas, a análise será realizada separadamente para cada um dos eixos identificados. Dessa forma, pretende-se fornecer uma abordagem mais detalhada das práticas e ações desenvolvidas pelos destinos turísticos inteligentes analisados no estudo. O seguinte quadro (Quadro 1) inclui as estratégias de marketing dos destinos incluídos no estudo.

Quadro 1 - Estratégias de marketing identificadas

Estratégias	Destinos
Melhorar a promoção	Todos
Mudar a imagem errônea do destino	Tequila
Promover marketing do destino	Todos
Promover o destino através da produção de filmes na cidade	Medellín
Desenvolver o site da secretaria de turismo e as redes sociais	Santiago de Cali

Promover o turismo por redes sociais e influenciadores digitais	Assunção
Desenvolver a marca turismo	Santiago de Cali
Participar de eventos comerciais	Santiago de Cali
Aprimorar instrumentos e Ferramentas de marketing	Santiago de Cali
Impulsionar o uso do site oficial para comercialização turística	Medellín

Fonte: elaborado pelos autores, 2024.

É possível observar que, no eixo de Marketing, os destinos estão mais voltados para melhorar e aprimorar a promoção do turismo em âmbito nacional e internacional. Um destaque nesse eixo é o destino de Medellín, que se sobressai por sua ação de promoção através do fomento à produção de filmes na cidade. O turismo cinematográfico tem se mostrado uma estratégia eficaz de marketing, contribuindo significativamente para a promoção e atratividade de destinos turísticos. Albernaz (2009) destaca que, quando uma região é retratada em um filme, ela ganha visibilidade e tende a atrair turistas interessados em conhecer seus atrativos.

Outras estratégias no âmbito do marketing incluem a utilização das redes sociais e dos sites oficiais dos destinos para impulsionar a promoção turística, tanto nacionalmente quanto internacionalmente, pois o uso dessas redes sociais e sites permite uma comunicação direta e eficaz com o público-alvo, facilitando a divulgação de atrações, eventos e experiências únicas que cada destino oferece (Ocke *et al.* 2023). Segundo Kotler, Kartajaya e Setiawan (2016), as redes sociais permitem que as empresas alcancem um público mais amplo e engajem os consumidores de forma mais personalizada e interativa.

Em Assunção, destaca-se a estratégia de promover o turismo por meio das redes sociais e dos influenciadores digitais. Estes últimos desempenham um papel importante na divulgação de destinos turísticos, utilizando suas plataformas para compartilhar experiências e atrair seguidores, o que os torna intermediários entre os destinos e os potenciais turistas. Essa estratégia de marketing digital tem demonstrado eficácia na expansão do alcance e no

engajamento do público, suscitando interesse e incentivando visitas (Marcao, 2022). No quadro (Quadro 2) estão sistematizadas as estratégias de capacitação.

Quadro 2 - Estratégias de capacitação identificadas

Estratégias	Destinos
Capacitar jovens para o setor turístico	Santiago de Cali
Oferecer incentivos a estudantes de turismo	Medellín
Capacitar o setor público e privado do turismo	Assunção

Fonte: elaborado pelos autores, 2024.

No eixo de capacitação, é fundamental destacar a importância de incentivar o turismo entre os estudantes, bem como oferecer incentivos para eles. Medellín, por exemplo, propõe um sistema de bolsas e estágios que possibilite a realização de estágios estudantis em empresas de toda a cadeia de valor do turismo. Em Santiago de Cali, também é implementada a capacitação de jovens para ingressar no setor, uma ação que fortalece a base profissional local.

Cabe destacar também o destino de Assunção, por capacitar não somente o setor público, mas também o setor privado do turismo, pois a capacitação no setor do turismo é fundamental para melhorar a qualidade dos serviços oferecidos e para promover um turismo sustentável e responsável. Investir na formação de profissionais do turismo contribui para o desenvolvimento de competências essenciais, melhorando a experiência dos turistas e beneficiando as comunidades locais. A capacitação contínua permite que os profissionais do turismo se adaptem às novas demandas do mercado e às inovações tecnológicas, promovendo uma gestão mais eficiente e inovadora do setor (Ruschmann, 2006). O conceito de Destino Turístico Inteligente vai além da tecnologia, buscando desenvolver um turismo consciente e responsável. Portanto, a capacitação torna-se essencial para alcançar esses objetivos. No quadro (Quadro 3) estão sistematizadas as estratégias de governança identificadas.

Quadro 3 - Estratégias de governança identificadas.

Estratégias	Destinos
Fomentar a colaboração entre stakeholders	Santiago de Cali
Aperfeiçoar a pesquisa sobre a satisfação dos turistas	Santiago de Cali
Sensibilizar os residentes sobre a importância do turismo	Santiago de Cali
Implementar um observatório para o setor turístico	Medellín

Fonte: elaborado pelos autores, 2024.

O eixo da Governança é importante para um desenvolvimento eficaz dos Destinos Turísticos Inteligentes. Este eixo é corroborado pelo modelo teórico de DTI proposto por Ivars Baidal, Solsona Monzonís e Giner Sánchez (2016), que enfatiza a importância de uma gestão integrada e colaborativa entre os diversos *stakeholders*. Em Santiago de Cali, observa-se uma ênfase significativa no envolvimento de diferentes atores, com iniciativas que fomentam a colaboração entre stakeholders, buscando criar um ecossistema integrado e participativo. A cidade também investe no aperfeiçoamento de pesquisas sobre a satisfação dos turistas, uma ação fundamental para ajustar e melhorar os serviços oferecidos com base em dados confiáveis. Além disso, há esforços para sensibilizar os residentes sobre a relevância do turismo, promovendo uma visão coletiva e engajada da comunidade local como parte ativa da experiência turística.

Por outro lado, Medellín se destaca pela criação de um observatório para o setor turístico, uma ferramenta estratégica que possibilita o monitoramento contínuo de indicadores, tendências e desafios do setor. Essa abordagem evidencia o compromisso com a inovação e a análise de dados como base para tomadas de decisão mais eficazes. Como destaca Trindad, Cesar e Vianna (2019), o desenvolvimento de observatórios no turismo é essencial para identificar necessidades, avaliar políticas públicas e auxiliar no planejamento estratégico de destinos turísticos.

No seguinte quadro (Quadro 4) estão sistematizadas as estratégias de sustentabilidade identificadas.

Quadro 4 - Estratégias de sustentabilidade identificadas

Estratégias	Destinos
Promover o crescimento sustentável	Tequila
Desenvolver o turismo social	Santiago de Cali
Implementar selo de turismo sustentável	Santiago de Cali
Estabelecer conservação dos recursos naturais	Santiago de Cali
Promover a sensibilização ambiental entre turistas e residentes	Medellín
Promover a economia circular no turismo e desenvolver roteiros turísticos culturais	Bogotá
Incluir comunidades tradicionais no turismo	Assunção
Desenvolver o selo turismo cultura de paz	Bogotá

Fonte: elaborado pelos autores, 2024.

O eixo de sustentabilidade vem se destacando de maneira inovadora nos destinos analisados. Quando se trata de DTI, é necessário enfatizar questões de sustentabilidade no turismo. De acordo com Ribeiro *et al.* (2020), a implementação de práticas sustentáveis no turismo é essencial para garantir que tanto os visitantes quanto as comunidades locais e o meio ambiente se beneficiem das atividades turísticas. Essas práticas são fundamentais para a preservação dos recursos naturais, culturais e sociais, assegurando que as futuras gerações possam usufruir dos mesmos benefícios que as atuais.

Observa-se que Santiago de Cali tem um foco especial na sustentabilidade com uma ampla gama de ações, como o desenvolvimento do turismo social, que promove a inclusão de diferentes grupos sociais no setor, o estabelecimento de um selo de turismo sustentável e a conservação dos recursos naturais, reforçando a importância de práticas responsáveis no turismo. Esta abordagem não só promove práticas ecológicas, mas também assegura que o

desenvolvimento turístico beneficie as comunidades locais, promovendo a inclusão social e a equidade. O destino de Assunção visa incluir comunidades tradicionais no turismo, preservando os elementos de sua tradição e desenvolvendo certificados de sustentabilidade ambiental e social. Da mesma forma, o destino de Tequila visa promover o crescimento sustentável.

O destino que também se destaca neste eixo é Bogotá com a economia circular no turismo. Este termo tem como significado o “conceito estratégico que assenta na redução, reutilização, recuperação e reciclagem de materiais e energia” (Monteiro, 2018), o qual, ao ser aplicado ao turismo, pode reduzir o impacto ambiental da atividade turística, promovendo a sustentabilidade. A cidade também busca criar o selo "Turismo Cultura de Paz", uma estratégia que une sustentabilidade e valores sociais, promovendo harmonia e respeito cultural. No seguinte quadro (Quadro 5) estão sistematizadas as estratégias de inteligência/tecnologia identificadas.

Quadro 5 - Estratégias de inteligência/tecnologia identificadas

Estratégias	Destinos
Promover o turismo através das TICs	Santiago de Cali
Implementar tecnologia para a experiência do turista	Santiago de Cali
Apoiar a adoção de tecnologia pelas empresas privadas	Santiago de Cali
Ampliar pontos de conexão wi-fi	Santiago de Cali
Introduzir novas ferramentas de comunicação social e tecnológica	Santiago de Cali
Integrar realidade virtual nos atrativos turísticos e digitalizar a oferta turística	Santiago de Cali
Elaborar incentivo para modernização de hotéis	Medellín
Incentivar quiosques digitais	Medellín
Implementar programa de transformação digital	Bogotá
Promover tecnologias inovadoras, incluindo Inteligência Artificial (IA), dados massivos (Big Data), Internet das Coisas, blockchain	Bogotá

e realidade aumentada	
Implementar um sistema de inteligência turística	Assunção

Fonte: elaborado pelos autores, 2024.

No eixo de inteligência/tecnologia, é possível observar o destaque na implementação da tecnologia, principalmente em Bogotá relacionada à Internet das Coisas, Inteligência Artificial, Realidade aumentada, blockchain e Big Data. De acordo Medeiros, Sousa e Mendes (2021), as TICs têm uma importância no setor de turismo, pois melhora a experiência dos turistas, otimiza a gestão dos destinos e facilita a promoção de serviços. A utilização de ferramentas tecnológicas como aplicativos móveis, IA, sistemas de gestão online contribui para a eficiência e inovação no turismo. A cidade também implementa um programa abrangente de transformação digital, que visa integrar e modernizar os serviços e atrativos turísticos, fortalecendo sua competitividade.

Em Assunção, o destino busca implementar um sistema de inteligência turística, que visa integrar dados e informações relevantes para a tomada de decisões estratégicas, aprimorando a experiência dos visitantes e otimizando a gestão dos recursos turísticos. Santiago de Cali se destaca por adotar uma abordagem ampla, integrando as Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) para impulsionar o turismo e melhorar a experiência dos visitantes. A cidade implementa tecnologias que facilitam a digitalização da oferta turística e a integração de realidade virtual nos atrativos, além de apoiar empresas privadas na adoção de inovações tecnológicas. Santiago também prioriza a expansão de pontos de conexão wi-fi e introduz novas ferramentas de comunicação social e tecnológica para ampliar o alcance e a eficiência dos serviços turísticos. Medellín tem como foco a modernização da infraestrutura turística, com incentivos específicos para modernizar hotéis e a instalação de quiosques digitais, que oferecem informações interativas aos turistas e promovem maior acessibilidade tecnológica no destino.

Além disso, a adoção de novas tecnologias auxilia na personalização das ofertas, tornando-as mais atrativas e relevantes para diferentes perfis de turistas, enquanto coleta

dados que podem ser utilizados para aprimorar continuamente os serviços e produtos turísticos (Lima; Oliveira; Pereira, 2024). Vale ressaltar o apoio às novas tecnologias adotadas pelas empresas privadas, ou seja, não se trata apenas de focar no desenvolvimento das TICs no setor público, mas também de incentivar o setor privado a adotar inovações tecnológicas. Pesquisas destacam a importância de arranjos colaborativos entre organizações do setor público e empresas privadas para o desenvolvimento de serviços turísticos apoiados e potencializados pelo uso de tecnologias da informação e comunicação (TICs), visando à transformação inteligente dos destinos (Errichiello; Marasco, 2017). No quadro (Quadro 6) estão sistematizadas as estratégias de inovação identificadas.

Quadro 6 - Estratégias de inovação identificadas

Estratégias	Destinos
Gerar programas de empreendedorismo de base tecnológica	Santiago de Cali
Promover a cultura da inovação	Tequila
Analisar o empreendedorismo turístico no destino	Santiago de Cali
Realizar campanhas de motivação para empreendedores	Medellín

Fonte: elaborado pelos autores, 2024.

No eixo de inovação, Santiago de Cali adota uma abordagem multifacetada, destacando-se pelo fomento ao empreendedorismo de base tecnológica, um esforço direcionado para capacitar e apoiar iniciativas que utilizem tecnologia como diferencial competitivo no turismo. Além disso, a cidade busca entender e avaliar o panorama do empreendedorismo turístico local, permitindo identificar desafios e oportunidades, o que pode resultar em políticas mais direcionadas para o desenvolvimento do setor. Tequila, por sua vez, concentra esforços na promoção da cultura da inovação, incentivando mudanças estruturais. Essa estratégia visa incorporar práticas inovadoras que possam não apenas atrair visitantes, mas também posicionar o destino como uma referência no turismo criativo e sustentável. Em Medellín, campanhas de motivação voltadas para empreendedores locais

desempenham um papel central. Essas ações são fundamentais para estimular o surgimento de novos negócios e reforçar o espírito empreendedor na região, criando um ecossistema dinâmico e propício para a inovação.

Observam-se ações relacionadas com o fomento ao empreendedorismo e inovação dirigida ao capital humano (ex. programas de mentoria) e também a inovação tecnológica nos destinos turísticos. É interessante entender que a inovação é múltipla e vai além das inovações tecnológicas, como é ressaltado por Rosenberg (2006) onde inovar vai além da simples implementação de mudanças tecnológicas radicais, pois também engloba a realização de pequenos ajustes contínuos derivados delas. Esse processo requer o acesso ao conhecimento e aprendizado, que podem ser adquiridos tanto internamente quanto externamente, além da busca pela redução de custos.

No seguinte quadro (Quadro 8) estão sistematizadas as estratégias de acessibilidade e infraestrutura identificadas.

Quadro 8 - Estratégias de acessibilidade e inclusão identificadas

Estratégias	Destinos
Promover o crescimento econômico inclusivo	Tequila
Melhorar e ampliar infraestruturas e equipamentos sociais	Tequila
Aprimorar a sinalização turística	Assunção
Implementar selo universal de acessibilidade e inclusão	Bogotá
Promover o sistema braile no destino	Bogotá
Melhorar a acessibilidade para PCDs no turismo	Assunção

Fonte: elaborado pelos autores, 2024.

O eixo de Acessibilidade/inclusão revela um enfoque abrangente por parte dos destinos, não apenas centrado na tecnologia, mas também na importância de tornar seus locais acessíveis a qualquer pessoa, independentemente de quaisquer obstáculos. Como ressalta Duarte *et al* (2015, p. 367) a acessibilidade no turismo “[...] surge como potencial

motivador da inclusão social, visando à ampliação da participação de todos em tal atividade, com a finalidade de proporcionar às pessoas a oportunidade de acesso a atividades comuns e não em grupos isolados e estigmatizados”. As estratégias deste eixo são direcionadas principalmente para a melhoria da sinalização turística e das infraestruturas voltadas para a acessibilidade.

Destaca-se o destino de Bogotá por sua iniciativa de implementar o Selo Universal de Acessibilidade e Inclusão. Além disso, a promoção do uso de sistema braile reforça o compromisso do destino com a inclusão de pessoas com deficiência visual. O destino Tequila se destaca pela ação de promover o crescimento econômico inclusivo. Além disso, a cidade investe na melhoria e ampliação de infraestruturas e equipamentos sociais, o que favorece tanto os residentes quanto os turistas, proporcionando maior conforto e acessibilidade.

Assunção adota estratégias específicas para promover a acessibilidade física e visual, como a melhoria da sinalização turística e a ampliação de recursos para pessoas com deficiência (PCDs). Tais medidas asseguram maior independência e inclusão para visitantes com mobilidade reduzida, tornando o destino mais acolhedor. No seguinte quadro (Quadro 9) estão sistematizadas as estratégias de segurança identificadas.

Quadro 9 - Estratégias de segurança identificadas.

Estratégias	Destinos
Estruturar um Comitê especial de segurança turística	Medellín
Implementar plano de segurança para o turista	Assunção

Fonte: elaborado pelos autores, 2024.

No eixo de segurança relacionada ao turismo, é essencial implementar programas que visem diminuir a violência, tornando o destino seguro tanto para os turistas quanto para os residentes. Segundo Braggio (2007), a segurança pública é um elemento crucial para a imagem de um destino turístico, pois os turistas priorizam locais que oferecem tranquilidade

e lazer seguros. Em um cenário onde a insegurança é prevalente, qualquer indício de instabilidade pode levar à rejeição de um destino.

Nos destinos pesquisados, destacam-se iniciativas como a estruturação do Comitê Especial de Segurança Turística em Medellín, que representa a criação de uma esfera de segurança direcionada especialmente para o setor de turismo. Esta ação demonstra uma abordagem colaborativa que reúne diferentes stakeholders para planejar e monitorar ações voltadas à segurança dos turistas. Estratégia fundamental em um destino que busca consolidar sua imagem positiva e atrair mais visitantes. Além disso, o destino de Assunção se destaca pela implementação do Plano de Segurança para o Turista, com medidas preventivas e de resposta rápida para lidar com incidentes e assegurar a integridade dos viajantes. A segurança é um componente importante vinculado à tecnologia para melhoria da experiência do turista, pois um ambiente seguro é fundamental para atrair e manter turistas.

A análise das estratégias adotadas pelos DTI revelou a diversidade das ações implementadas nos eixos de marketing, capacitação, governança, sustentabilidade, inteligência/tecnologia, inovação, acessibilidade/inclusão e segurança. O estudo destaca que os DTI não se limitam à tecnologia, mas adotam uma abordagem holística, focada na melhoria da experiência turística de forma sustentável e inclusiva. As práticas identificadas oferecem uma visão relevante das estratégias globais, identificando as prioridades dos destinos e fornecendo diretrizes para outros destinos que queiram seguir a política de DTI.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo analisou as principais diretrizes de planejamento que estão sendo adotadas pelos destinos da América Latina que finalizaram o diagnóstico do modelo de Destino Turístico Inteligente da SEGITTUR. A análise revelou práticas significativas e inovadoras em diversas áreas cruciais para o desenvolvimento turístico sustentável e inteligente. Com a realização da pesquisa foram identificadas estratégias nos diferentes

eixos desenvolvidos pelos destinos, sendo estes: marketing, capacitação, governança, sustentabilidade, inteligência/tecnologia, inovação, acessibilidade/inclusão e segurança. É importante destacar que os eixos de segurança, marketing e capacitação não estão no modelo original de SEGITTUR, e demonstram áreas de interesse dos destinos que não estavam suficientemente atendidos no modelo original.

Com relação às ações, foi possível observar que as únicas que todos os destinos mencionam estão relacionadas ao marketing e a promoção dos destinos e que os eixos em que todos os destinos definem ações são marketing e sustentabilidade. Pode-se considerar positivo que todos os destinos definem ações vinculadas à sustentabilidade, que geralmente é um âmbito que está nos objetivos dos planos, porém são poucas as iniciativas desenvolvidas (López Sánchez; Pulido Fernández, 2013). O eixo com maior número de ações é o de tecnologia, com destaque para os destinos da Colômbia, especialmente Santiago de Cali.

A pesquisa revelou práticas interessantes, entretanto, a maioria delas está concentrada em um único destino. Para apoiar o planejamento e a gestão de destinos, propõe-se uma sistematização das melhores práticas identificadas, organizadas por eixos, no âmbito dos DTI:

- No âmbito da promoção do Marketing dos Destinos, destacaram-se as estratégias de desenvolver a marca, o fomento da gravação de filmes na cidade, e a utilização de redes sociais e influenciadores digitais para promover os destinos turísticos.
- Com relação à capacitação destaca-se o foco em estudantes, jovens e também empresas. É importante considerar que um dos grandes obstáculos para o desenvolvimento de inovações pode ser a falta de capacitação (Lojano Chapa, Benenaula Lojano, Gómez Ceballos, 2023). Além disso, incluir o setor empresarial é determinante para o desenvolvimento de um DTI.
- No âmbito de governança, destacam as ações vinculadas ao aperfeiçoamento de pesquisas de satisfação com a implementação de métodos avançados para a coleta e análise de dados sobre a satisfação dos turistas e a implementação de Observatório

do Turismo. Tais ações contribuem para o planejamento e a tomada de decisões. Também se destacam ações para fomentar a colaboração entre os stakeholders.

- Vinculado à sustentabilidade, destacam-se ações relacionadas à Promoção do Crescimento Sustentável: o desenvolvimento do turismo social, o desenvolvimento e implementação de selos de sustentabilidade ambiental e de cultura da paz, além da promoção da economia circular no turismo. Essas iniciativas são fundamentais para garantir que o crescimento do setor turístico ocorra de maneira responsável e sustentável.
- No âmbito da inteligência e tecnologia, a utilização das TICs no turismo ganha destaque. Essa prática envolve a promoção de tecnologias, incluindo quiosques digitais, ampliar a conexão wi-fi, Inteligência Artificial (IA), Big Data, Internet das Coisas (IoT), blockchain e realidade aumentada. Cabe destaque aqui também o incentivo para empresas do setor privado e o objetivo de desenvolver um sistema de inteligência turística.
- Com relação à inovação, destacam-se ações vinculadas ao programa de desenvolvimento do empreendedorismo tecnológico, assim como o fomento à inovação e empreendedorismo dirigido ao capital humano.
- No âmbito da promoção da acessibilidade e inclusão destacaram-se as estratégias de implementação de práticas para tornar os destinos acessíveis a todos, incluindo pessoas com necessidades especiais. Essas estratégias envolvem a adequação das infraestruturas e serviços turísticos para atender às necessidades de mobilidade e acessibilidade de forma mais ampla (Braille e PCD). Incluem a adaptação de instalações, como hotéis, restaurantes e atrações.
- No âmbito da segurança, destacam-se ações de estruturação de comitês e planos de segurança: desenvolvimento de estratégias de segurança específicas para os destinos turísticos, garantindo a segurança e o bem-estar dos visitantes e residentes do destino.

Ao longo da pesquisa, foi possível compreender a importância e relevância do tema abordado, principalmente ao entender o DTI como um modelo inovador para o destino turístico. Além disso, percebemos que a tecnologia e a inovação são estratégias que agregam valor ao turismo e a vivência dos residentes. Essa integração de tecnologia e inovação não só melhora a eficiência dos serviços turísticos, mas também contribui para o desenvolvimento sustentável e a competitividade dos destinos, possibilitando uma oferta turística mais atrativa e diversificada.

No entanto, é importante reconhecer que, apesar dos benefícios, a adoção dessas tecnologias também apresenta desafios, como a necessidade de investimentos em infraestrutura e capacitação, bem como questões relacionadas à privacidade e à exclusão digital. Portanto, é fundamental adotar abordagens equilibradas que promovam o uso responsável e inclusivo da tecnologia no setor turístico.

A presente pesquisa possui a limitação de ter sido realizada somente em base a dados secundários. Futuras pesquisas poderiam incluir entrevistas com responsáveis pelo planejamento dos destinos. Apesar disso, a pesquisa contribui para o desenvolvimento da teoria e políticas vinculadas aos destinos turísticos inteligentes na América Latina.

REFERÊNCIAS

ALBERNAZ, P. C. **Curta Brasília: a imagem da cidade no olhar do cinema e sua relação com o turismo**. 2009. 193f. Dissertação (Mestrado Profissional em Turismo) – Universidade de Brasília. Brasília, 2009.

BRAGGIO, L. A. **Turismo e Segurança Pública**. Dissertação (Mestrado em Turismo e Hotelaria) -Centro de Educação Balneário Camboriú, Universidade do Vale do Itajaí, Balneário Camboriú, 2007.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Boletim de Desempenho Econômico do Turismo**. Brasília: Ministério do Turismo, 2023. Disponível em: <https://www.gov.br/turismo/pt-br/assuntos/noticias/turismo-sera-responsavel-por-quase-8-milhoes-de-empregos-e-7-8-dopibdobrasil2023afirmawttDADOTurismo>. Acesso em: 8 jun. 2024.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Processo de Transformação de Destinos em Destinos Turísticos Inteligentes** - Cartilha Brasil. 1. ed. Brasília: Ministério do Turismo, 2021.

BUHALIS, D., AMARANGGANA, A. Smart Tourism Destinations. *In: INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES EN TOURISM. Proceedings [...]*. Dublin, Ireland: Springer, 2014.

CARAGLIU, A.; DEL BO, C.; NIJKAMP, P. Smart cities in Europe. *In: CENTRAL EUROPEAN CONFERENCE IN REGIONAL SCIENCE, 3., 2009, Kosice. Proceedings [...]*. Kosice: CERS, 2009. p. 1-15.

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

DUARTE, D. C.; BORDA, G. Z.; MOURA, D. G.; SPEZIA, D. S. Turismo acessível no Brasil: um estudo exploratório sobre as políticas públicas e o processo de inclusão das pessoas com deficiência. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, São Paulo, v. 9, n. 3, p. 537–553, 2015. Disponível em: <https://rbtur.org.br/rbtur/article/view/863>. Acesso em: 8 jun. 2024.

ERRICHELLO, L.; MARASCO, A. Tourism innovation-oriented public-private partnerships for smart destination development. *In: SCOTT, M., DE MARTINO, M., VAN NIEKERK, M., (ed.). Knowledge Transfer to and within Tourism: Academic, Industry and Government Bridges*. Bingley, UK: Emerald Publishing, 2017. p. 147-166.

FYALL, A.; GARROD, B. Destination management: a perspective article. **Tourism review**, v. 75, n. 1, p. 165-169, 2020.

GIL, A. C. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GRETZEL, U.; SIGALA, M.; XIANG, Z.; KOO, C. Smart Tourism Foundations and Development. **Electronic Markets**. v. 25, p. 179–188, 2015.

IVARS, B. J. A.; SOLSONA M. E. J.; GINER S. 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.

JAFARI, J. **Encyclopedia of Tourism**. London: Routledge, 2000.

KOTLER, P.; KARTAJAYA, H.; SETIAWAN, I. **Marketing 4.0: do tradicional ao digital**. Valinhos: sextante, 2016.

LIMA, V.; OLIVEIRA, A. P. G. S.; PEREIRA, J. K. C. Transformação digital: uma análise entre as travel techs e empresas tradicionais de turismo do Brasil. **Ateliê do Turismo**, Campo Grande, v. 8, n. 1, p. 76-108, 2024.

LOJANO CHAPA, P. M.; BENENLAULA LOJANO, J. F.; GÓMEZ CEBALLOS, G. P. Tecnología e innovación en destinos turísticos inteligentes. Caso Cuenca, Ecuador. **PASOS Revista de Turismo y Patrimonio Cultural**, v. 21, n. 1, p. 195-212, 2023.

MARCÃO, J. F. R. **Marketing de Influência**: o papel dos influenciadores digitais e a sua importância para as marcas. 2022. 118 f. Dissertação (Mestrado em Gestão e Direção Hotelaria) – Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar, Politécnico de Leiria, Peniche, 2022.

MATHIESON, A.; WALL, G. **Tourism: economic, physical and social impacts**. Harlow: Longman Scientific & Technical Editora, 1990.

MEDEIROS, T.; SOUSA, M.; MENDES, J. A importância das tecnologias de informação e comunicação no turismo sénior: uma revisão sistemática. **Turismo: Visão e Ação**, v. 23, n. 3, p. 579-594, 2021.

MINAYO, M. C. S. **O desafio do conhecimento**: pesquisa qualitativa em saúde. 12. ed. São Paulo: Hucitec, 2010.

MONTEIRO, M. Economia Circular. **Startago**, Lisboa, n. 20, p. 1-35, 2018. Disponível em: <https://www.startago.pt/pub/startago20.pdf>. Acesso em: 17 abr. 2024.

MULLER, R. L.; SILVA, R. S. **Planejamento e Turismo**. Indaial: UNIASSELVI, 2011.

NEIVA, D. N.; COSTA, H. A.; RUAS, R. Destinos turísticos inteligentes: Perspectivas dos stakeholders do turismo em Brasília (DF, Brasil). **Revista de Turismo e Desenvolvimento**, v. 2021, n. 36, p. 451-464, 2021.

OCKE, M.; BRAGA, D. C.; LESSA, P. W. B. Destination branding e mídias sociais. **Revista de Turismo Contemporâneo**, v. 11, n. 3, p. 443-463, 2023.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO. **World Tourism Barometer**. Madrid: UNWTO, 2023. Disponível em: <https://www.unwto.org>. Acesso em: 8 jun. 2024.

RIBEIRO, M.; CUNHA, S. M.; TARGINO, C. K.; DANTAS, A. A. G.; MOREIRA, S. A. Práticas Sustentáveis no contexto turístico: estudo da comunidade em Jenipabu (RN). **Revista Brasileira de Ecoturismo**, São Paulo, v. 3, n. 13, p. 450-472, 2020.

ROSENBERG, N. **Por dentro da caixa-preta**: tecnologia e economia. Campinas: Editora da Unicamp, 2006.

RUSCHMANN, D. V. M. **Planejamento turístico**. O Estado do Paraná, Curitiba, 2006.

SÁNCHEZ, Y. L.; FERNÁNDEZ, J.I. P. La sostenibilidad en la política turística española. ¿Avances o retrocesos?. **Papers de Turisme**, n. 53, p. 44-68, 2013.

SEGITTUR. **Conozca los destinos que han implementado el diagnóstico DTI**. 2023. Disponível em: <https://www.destinosinteligentes.es/destinos-inteligentes/>. Acesso em: 25 nov. 2023.

SEGITTUR. **Destinos Turísticos Inteligentes**. 2023. Disponível em: <https://www.segittur.es/destinos-turisticos-inteligentes/proyectos-destinos-turisticos-inteligentes/>. Acesso em: 25 nov. 2023.

SEGITTUR. **Informe Destinos Turísticos Inteligentes en América Latina**. Madrid: SEGITTUR, 2024. Disponível em: <https://www.segittur.es>. Acesso em: 8 jun. 2024.

SOARES, J. C.; DOMARESKI RUIZ, T. C.; IVARS BAIDAL, J. A. Smart destinations: a new planning and management approach?. **Current Issues in Tourism**, v. 25, n. 17, p. 2717-2732, 2022.

SOARES, R.; PAES-CESARIO, M.; ARAUJO, M. V. Destinos Turísticos Inteligentes e a Experiência dos Turistas. **Revista Rosa dos Ventos - Turismo e Hospitalidade**, Caxias do Sul, v. 14, n. 3, p. 726-746, 2022.

TRINDAD, B.S.; CÉSAR, P. A. B.; VIANNA, SI. L. G. Governança do Turismo: planejamento e gestão local e regional em Gramado-RS, Brasil. **Revista Rosa dos Ventos - Turismo e Hospitalidade**, Caxias do Sul, v. 11, n. 3, p. 653-663, 2019.

VALDUGA, M. C.; OLIVEIRA, R. L.; SILVA, M. S.; TAVARES, B. C. Inovação e empreendedorismo no turismo rural: limites e potencialidades de novas tendências no cenário brasileiro. **Revista Acadêmica Observatório de Inovação do Turismo**, Duque de Caxias, v. 15, n. 3, p. 25-51, 2021.