

Rute Ferreira Rosa
Graduada em Turismo
ruteferreirarosa00@gmail.com

Jennifer Caroline Soares
Doutora em Turismo
jenni.caroline@academico.ufs.br

RESUMO

Considerando a importância do planejamento para os destinos turísticos e o crescente desenvolvimento de destinos turísticos inteligentes como uma nova abordagem para planejamento e gestão, esta pesquisa teve como objetivo analisar o enfoque de Destinos Turísticos Inteligentes (DTI) adotado por países da América Latina. Para isso, foi realizado um estudo exploratório e descritivo com abordagem qualitativa, utilizando dados governamentais da Argentina, México, Brasil, República Dominicana, Chile, Cuba e Peru. A partir da leitura dos documentos, foram identificados e analisados elementos relacionados à inteligência, que posteriormente foram categorizados. A análise dos resultados revelou que os principais âmbitos de atuação são: inteligência de mercado para obtenção de dados sobre a demanda; desenvolvimento de tecnologias em geral e uso de ferramentas tecnológicas para planejamento e gestão; sistemas de inteligência estratégica; fomento a territórios inteligentes; e reconversão e transição energética. Apenas um país mencionou a estratégia de fomentar os DTI em seu plano nacional, mas foram localizadas ações relacionadas a DTI em todos os países analisados. O estudo identificou que existem diferenças quanto ao nível de coordenação das estratégias de DTI, que o modelo predominante nas iniciativas na América Latina é o de Segittur, mas que no caso da Argentina e Brasil foram realizadas adaptações.

Palavras-chave: Turismo; Destinos Turísticos Inteligentes; Planejamento; América Latina.

ABSTRACT

Considering the planning importance for tourist destinations and the growing development of Smart Destinations (SD) as a new approach to planning and management, this research aimed to analyze the Smart Destinations framework adopted by countries in Latin America. To achieve this, an exploratory and descriptive study with a qualitative approach was conducted, using government data from Argentina, Mexico, Brazil, the Dominican Republic, Chile, Cuba, and Peru. After reading the documents, the elements related to intelligence were identified, analyzed and categorized. The results revealed that the main areas of action are: market intelligence for obtaining data on demand; development of technologies in general and use of technological tools for planning and management; strategic intelligence systems; promotion of smart territories; and energy conversion and transition. Only one country cited the strategy of promoting DTI in the national plan, but actions related to DTI were found in all the countries analyzed. The study identified that there are differences in the level of coordination of DTI strategies, that the predominant model in Latin American initiatives is Segittur, but that in the case of Argentina and Brazil adaptations have been made.

Keywords: Tourism; Smart Destination; Planning; Latin America.

RESUMEN

Considerando la importancia de la planificación para los destinos turísticos y el creciente desarrollo de los Destinos Turísticos Inteligentes (DTI) como un nuevo enfoque para la planificación y gestión, esta

¹ Projeto realizado com o apoio do Programa Institucional de Bolsas de Iniciação Científica – PIBIC/UFS.



investigación tuvo como objetivo analizar el enfoque de los Destinos Turísticos Inteligentes adoptado por países de América Latina. Se ha realizado un estudio exploratorio y descriptivo con enfoque cualitativo, utilizando datos gubernamentales de Argentina, México, Brasil, República Dominicana, Chile, Cuba y Perú. A partir de la lectura de los documentos, se identificaron y analizaron los elementos relacionados con la inteligencia que posteriormente fueron categorizados. El análisis de los resultados ha identificado que los principales ámbitos de actuación son: inteligencia de mercado para la obtención de datos sobre la demanda; desarrollo de tecnologías en general y uso de herramientas tecnológicas para la planificación y gestión; sistemas de inteligencia estratégica; fomento a territorios inteligentes; y reconversión y transición energética. Únicamente un país menciona la estrategia de fomento a los DTI en el plan nacional, pero se identificaron acciones relacionadas con los DTI en todos los países analizados. El estudio identificó que existen diferencias en el nivel de coordinación de las estrategias de DTI, que el modelo predominante en las iniciativas latinoamericanas es Segittur, pero que en el caso de Argentina y Brasil se han realizado adaptaciones.

Palabras clave: Turismo; Destinos turísticos inteligentes; Planificación; América Latina.

1.INTRODUÇÃO

Anteriormente à Covid-19, o turismo apresentava crescimento constante, e a partir da crise sanitária, houve um notável declínio, visto que foram impostas medidas de contenção e as fronteiras foram fechadas, o que dificultou o deslocamento de pessoas pelos destinos. Segundo a OMT (2020), as chegadas internacionais diminuíram 74%, de 1,5 bilhão em 2019 para 381 milhões no ano seguinte. Apesar disso, a recuperação do turismo ocorreu rapidamente. No ano de 2023, as chegadas de turismo internacional somaram 1,3 bilhão, o que significa cerca de 90% das chegadas anteriores à pandemia (OMT, 2023).

Apesar da rápida recuperação no número de chegadas de turistas, a pandemia gerou mudanças mais permanentes no comportamento dos consumidores e na gestão dos destinos. A necessidade de minimizar o contato físico e garantir o distanciamento social abriu espaço para o uso de tecnologias pelos destinos turísticos, como *chatbots*, assistentes virtuais, biometria, robôs, realidade aumentada, inteligência artificial, drones e sensores (ORDEN MEJÍA *et al.*, 2022). Além disso, a pandemia impulsionou alguns novos modelos de negócios por meio de plataformas digitais. Ao analisar dados da OMT, as autoras Massukado Nakatani, Domareski Ruiz e Soares (2024) destacam a problemática da diminuição significativa da busca por hotéis em comparação com apartamentos de aluguel no contexto da Covid-19.

Antes da crise da Covid-19, existia um debate relacionado ao *overtourism* causado pela massificação de alguns destinos. Segundo Rodrigues (2021, p.57) *overtourism* é a “percepção de que há “muito turismo” e que o mesmo está afetando a qualidade de vida local e/ou a experiência dos visitantes”. Com a crise gerada pela pandemia, a pauta sobre sustentabilidade – ambiental, social e econômica – foi reacendida e a necessidade de se pensar no desenvolvimento sustentável do turismo.

O turismo é visto como uma alternativa pelas localidades como indutor do desenvolvimento por sua capacidade de geração de emprego, renda e atração de investimentos. No entanto, a atividade turística também pode gerar impactos negativos que já foram amplamente



debatidos (MATHIESON; WALL, 1982). Desta forma considera-se que o desenvolvimento do turismo deve ocorrer mediante um processo de planejamento (BRITO; BREDAS; COSTA, 2015). O planejamento pode ser entendido como uma atividade voltada ao futuro, no qual é estabelecido o cenário futuro e os meios para alcançá-lo (BINFARÉ *et al.*, 2016).

Ao longo do tempo, o planejamento do turismo passou por diversas mudanças, conforme surgiam novos problemas, concepções políticas ou conhecimentos (HALL, 2008). Além da perspectiva de sustentabilidade, difundida a partir da realização da Rio 92, a perspectiva da inovação e as mudanças tecnológicas também geram mudanças no planejamento da atividade turística nos destinos (SOARES; DOMARESKI RUIZ; IVARS BAIDAL, 2021).

Um conceito recente é o de Destinos Turísticos Inteligentes (DTI), que deriva das cidades inteligentes. Considera-se uma cidade inteligente onde há investimentos em infraestrutura geral, capital humano e social e em tecnologias da informação e comunicação (TIC), que auxilia no desenvolvimento econômico sustentável, a partir de uma gestão pública participativa, que proporciona qualidade de vida aos residentes e visitantes de uma localidade (CARAGLIU; DEL BO; NIJKAMP, 2011).

O destino inteligente pode ser entendido como uma extensão da cidade inteligente que inclui também a atividade turística (GRETZEL *et al.*, 2015a). Um DTI é um espaço que promove a inovação em base a uma infraestrutura tecnológica de ponta, que garante a sustentabilidade e acessibilidade e facilita a interação do visitante com o entorno, e desta forma aumenta a qualidade da experiência no destino e contribui para melhorar a qualidade de vida do morador (SEGITTUR, 2015). A Espanha é considerada uma das referências nas iniciativas de DTI, tendo sido o primeiro país a desenvolver uma norma técnica para o desenvolvimento e certificação de destinos (MINISTÉRIO DE INDÚSTRIA, ENERGIA Y TURISMO, 2012).

Em consonância com essa tendência de planejamento, países da América Latina começaram a desenvolver iniciativas relacionadas à inteligência e ao turismo. Na América Latina, foram localizados estudos com diversos enfoques, como: a importância da tecnologia para a prestação de serviços públicos (OLIVEIRA MALAQUIAS; SILVA JÚNIOR, 2021); o auxílio das tecnologias nas operações de resgate em florestas (MORAIS *et al.*, 2022); a governança inteligente para reduzir a vulnerabilidade das cidades (PARETI *et al.*, 2022); o desenvolvimento de plataformas digitais inteligentes para integrar atores e personalizar experiências (MAQUERA *et al.*, 2022); e o uso de realidade aumentada para melhorar a experiência do visitante (FEIERHERD *et al.*, 2018; ARAGÓN; PAULINO, 2022).

Dada a importância do planejamento turístico e o crescimento do enfoque de DTI, a pesquisa teve como objetivo explorar o enfoque dos destinos turísticos inteligentes em desenvolvimento na América Latina. Estudar o desenvolvimento dos DTI na região é essencial



para compreender como a implementação de um modelo europeu se adapta à realidade latino-americana, oferecendo contribuições valiosas para outros destinos com contextos semelhantes na definição de suas estratégias. Ao analisar o processo de certificação de Medellín, os autores Aïdi e Fabry (2022) destacam a importância de considerar as especificidades do território latino-americano.

O artigo está estruturado em cinco seções. Inicialmente, apresenta-se uma revisão da literatura sobre DTI, abordando os principais estudos e teorias relacionadas ao tema. Em seguida, é descrito o percurso metodológico adotado na pesquisa, detalhando as técnicas e procedimentos utilizados para a coleta e análise dos dados. Na sequência, são apresentados os resultados obtidos, seguidos da análise e discussão sobre os achados. Por fim, são expostas as considerações finais, nas quais se sintetizam as conclusões do estudo, limitações e as sugestões para futuras investigações.

2. REVISÃO DE LITERATURA

2.1 DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES

As primeiras iniciativas de planejamento turístico emergiram com o advento do turismo de massas, e, ao longo do tempo, houve uma evolução no enfoque das ações implementadas. Observa-se, de maneira concreta, a integração de uma abordagem que enfatiza o desenvolvimento territorial e a governança associada (COSTA; PANYIK; BUHALIS, 2013; DIAS, 2003). Brito, Breda e Costa (2015) consideram que a inexistência ou pouca representatividade do planejamento ameaça a continuidade da atividade turística. Como enfatizam alguns autores da área, o planejamento serve para apontar quais objetivos econômicos, culturais e ambientais serão traçados, para que assim, as transformações sejam resultado de um projeto estruturado (BINFARÉ *et al.*, 2016; DIAS, 2003).

Na década de 1990, o debate sobre o desenvolvimento sustentável teve uma ampla difusão com a realização da Rio 92. Desde então, a perspectiva da sustentabilidade começou a impactar de maneira importante nas diversas políticas públicas. De acordo com Dias (2003, p. 80) "a sustentabilidade é um processo permanente de busca do equilíbrio [...] entre os três componentes: preservação ambiental, equidade social e viabilidade econômica". Portanto, é indispensável que a perspectiva de sustentabilidade seja incluída no processo de planejamento de um destino.

Como resultado da Conferência das Nações Unidas em 1992, foi adotada a Agenda 21, como um instrumento para o planejamento (MIGUEL; MORALEJO, 2003). Este instrumento ressalta a importância das decisões no âmbito local, para que ocorra um desenvolvimento sustentável. Outros marcos importantes foram a definição dos Objetivos do Desenvolvimento do Milênio (ODM) em 2000, e dos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) em 2015. Como horizonte temporal em 2030 foram traçados 17 ODS que buscam conduzir o



desenvolvimento dos 193 países-membros das Nações Unidas para um futuro mais sustentável (ONU, 2015).

Além da perspectiva da sustentabilidade, as mudanças tecnológicas também impactam no planejamento do turismo. Devido à vasta gama de informações disponíveis sobre os destinos na *internet*, o turista se torna cada vez mais exigente a partir da quantidade de informações que obtém. Além disso, os dispositivos móveis possibilitaram uma troca ainda maior de informações entre as pessoas (IVARS BAIDAL; SOLSONA MONZONÍS; GINER SÁNCHEZ, 2016). Assim, há a necessidade de que o destino se planeje cada vez mais, para oferecer uma experiência que atinja as expectativas dos turistas. Tanto a sustentabilidade, como o aumento do uso das tecnologias gera mudanças no planejamento dos destinos turísticos. Uma perspectiva relativamente recente é a de destinos turísticos inteligentes.

De acordo com a Cartilha Brasil, desenvolvida pelo Ministério do Turismo (2021), o conceito de DTI foi definido em 2012 pela Sociedade Mercantil Estatal para a Gestão da Inovação e das Tecnologias Turísticas (SEGITTUR) com o intuito de dar impulso à transformação digital, melhorar a experiência dos turistas e aumentar a competitividade. Além destas, a transição de destinos a DTI possibilita outras vantagens, como maior produtividade e eficiência na produção e comercialização de produtos turísticos, e o desenvolvimento sustentável nos âmbitos sociais, ambientais e econômicos (Ministério do Turismo, 2021).

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

3. METODOLOGIA

Trata-se de um estudo exploratório e descritivo com enfoque qualitativo, realizado mediante análise de dados secundários. Foram incluídos no estudo países da América Latina que, de acordo com a Organização Mundial do Turismo (OMT), receberam mais de 4 milhões de turistas internacionais. Foram incluídos no estudo: Argentina, México, Brasil, República Dominicana, Chile, Cuba e Peru (OMT, 2019). As fontes de informação foram os documentos técnicos e informações oficiais publicadas por organismos governamentais dos países incluídos no estudo.

Os documentos foram obtidos através da revisão das páginas *web* oficiais dos organismos governamentais dos países (Ministérios do Turismo). Para a localização dos documentos, foi realizada busca no motor de busca *Google* com palavras-chave em português e



em espanhol associada ao nome de cada um dos países (1. Turismo e DTI). Também foi feita a busca pelos planos nacionais de turismo de cada país diretamente nas páginas oficiais dos organismos de gestão do turismo no âmbito nacional. A busca dos países foi expandida de acordo com as informações localizadas nos Planos e na página dos ministérios (que podem fazer referência a outros planos ou programas). Foram localizados e analisados os seguintes documentos:

1. Plan Federal Estrategico Turismo Sustentable 2025 (Argentina);
2. Plan Nacional de Ciencia, Tecnologia e Innovación 2030 (Argentina);
3. Plan México Sostenible, Estrategia de Turismo 2030 (México);
4. Plano Nacional de Turismo 2018-2022 (Brasil);
5. Visión Estratégica 2030 de Desarrollo de Turismo Comunitario Sostenible (República Dominicana);
6. Estrategia Nacional de Turismo 2030 (Chile);
7. Programa Estratégico Nacional De Especialización Inteligente 2017 (Chile);
8. Plan Nacional de Desarrollo Económico y Social 2030 (Cuba);
9. Plan Estratégico Nacional de Turismo 2025 (Peru);
10. Plan Estratégico de Desarrollo Nacional al 2050 (Peru).

Além disso, foram incluídas informações de páginas *web* relevantes para o estudo. No seguinte quadro (Quadro 1) estão detalhadas as informações dos sítios eletrônicos consultados.

**Quadro 1** - Páginas web consultadas para a realização da pesquisa

| País/cidade do qual foram obtidas informações | Organismo/instituição | Sítios eletrônicos | Data de acesso |
|--|--|--|-----------------------|
| República Dominicana | Ministério do Turismo | https://www.mitur.gob.do/ . | 26 de abril de 2023 |
| Cayo Largo del Sur (Cuba) e Tequila (México) | Segittur | https://www.destinosinteligentes.es/ https://www.destinosinteligentes.es/destinos/cayo-largo-del-sur-cuba/ | 26 de abril de 2023 |
| Brasil | Ministério do Turismo | https://www.gov.br/turismo/pt-br/centrais-de-conteudo-publicacoes/destinos-turisticos-inteligentes-dti . | 25 de maio de 2023 |
| Argentina | Rede Argentina de Destinos Turísticos Inteligentes | https://www.reddti-ar.com.ar | 19 de agosto de 2023 |
| Chile | SERNATUR (Servicio Nacional de Turismo) | https://www.sernatur.cl | 10 de agosto de 2023 |
| Peru | Ministério do Turismo | https://www.gob.pe/ | 19 de agosto de 2023 |

Fonte: Elaborado pelas autoras, 2023.

Para a análise foi elaborado um protocolo de coleta de dados que incluiu: nome do país, plano identificado, elementos de inteligência presentes nos planos e redes de DTI. Posteriormente, realizou-se uma categorização emergente dos elementos de inteligência, conforme os âmbitos apresentados nos resultados (Quadro 2).

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

A partir da coleta e análise dos dados, foram identificados os principais âmbitos que relacionam o turismo à inteligência nos países incluídos no estudo. Não foram incluídos os planos de Cuba e da República Dominicana, pois ambos não continham informações que se adequassem



aos objetivos do estudo. No plano da República Dominicana (2022) só foi localizado o objetivo de fomentar o uso das tecnologias de informação e comunicação. Os dados coletados nos planos e utilizados no estudo foram sistematizados no seguinte quadro (Quadro 2).

Quadro 2 - Âmbitos que relacionam turismo a inteligência

| Âmbitos | Argentina | México | Brasil | Chile | Peru |
|--|-----------|--------|--------|-------|------|
| Tecnologias | x | x | x | x | x |
| Inteligência de mercado | x | x | x | x | x |
| Ferramentas tecnológicas para planejamento/gestão do turismo | x | x | | x | x |
| Territórios Inteligentes | x | | x | x | x |
| Sistema de inteligência estratégica | x | x | | x | |
| Reconversão e transição energética | x | x | | | x |
| Captação de água e tratamento de resíduos | | x | | | x |
| Fortalecer o governo digital | x | | | | x |
| Desenvolvimento de cidades inteligentes | x | | | x | |
| Desenvolvimento de DTI | | | x | | |
| Sinalização turística | | | x | | |
| Monitoramento da emissão de gases | | | | | x |

Fonte: Elaborado pelas autoras, 2023.

Com a análise dos dados é possível observar que a Argentina apresenta um número significativo de propostas de ações que relacionam o turismo com a inteligência. Já com relação aos âmbitos, os que são incluídos por todos os países são as tecnologias de forma geral e a inteligência de mercado. Quanto às **Tecnologias**, foram localizadas as seguintes propostas: utilizar tecnologias gratuitas para melhorar serviços; ampliar a infraestrutura digital e o acesso ao wifi; aumentar o uso das tecnologias digitais; fomentar o comércio eletrônico e o empreendedorismo digital; utilizar plataformas digitais para captar informações; uso de big data e inteligência artificial; e diminuir os riscos do ambiente digital.

Alguns autores destacam o lado social das tecnologias, demonstrando como podem contribuir para cidades inclusivas que atendam às necessidades dos cidadãos (OLIVEIRA



MALAGUIAS; SILVA JÚNIOR, 2021). Por outro lado, as tecnologias também trazem alguns problemas e desafios. É importante considerar algumas questões, como o problema de privacidade e segurança de dados (TIWARI; MISHRA; TIWARI, 2023) e também o impacto das plataformas digitais no aumento do desemprego e na precarização de alguns empregos no setor turístico (CARDOSO; OLIVEIRA, 2020).

No quesito **Inteligência de mercado**, foram identificadas estratégias relacionadas a: conhecer os dados da demanda turística em tempo real; gerar dados da oferta turística e a elaboração de uma grade promocional oficial dos destinos turísticos; e a elaboração da Conta Satélite de Turismo (CST). De acordo com Cappellari *et al.* (2023, p. 37) “entende-se a inteligência de mercado como um método prático e eficaz para criar, programar, desenvolver, monitorar e analisar o mundo dos negócios”. Neste aspecto, cabe mencionar que a *internet* é uma fonte importante de informação sobre o mercado, e tem a vantagem de fornecer diversos dados de forma rápida e com baixo custo, quando comparado a outras fontes (WOOD, 2001).

A inteligência de mercado está associada à categoria de **Ferramentas tecnológicas para planejamento/gestão do turismo**. Nesse quesito, foram citadas as seguintes estratégias: ferramentas de análise, tratamento e disponibilização de dados, como aspectos relacionados à mineração de dados (*data mining*) e dados massivos (*big data*); e a elaboração de métricas e indicadores desenhados por plataformas tecnológicas para promover a avaliação da sustentabilidade turística em empresas, gerando informações para clientes públicos e privados.

Além disso, foi localizada a estratégia de Inteligência de Negócios, que é a utilização das informações obtidas de forma estratégica, para melhorar o negócio com base nos dados. De acordo com Buhalis e Amaranganna (2015) os destinos turísticos inteligentes devem utilizar os *big data* para oferecer serviços adequados às necessidades dos turistas e aumentar sua competitividade.

No âmbito do **Sistema de inteligência estratégica** existe a intenção de tratar informações e disponibilizá-las de forma estratégica (*opendata*), o que favorece a interação entre governo, setor acadêmico e setor privado, e auxilia no planejamento e na tomada de decisões. Os dados abertos favorecem a formação de ecossistemas inovadores e a configuração de cidades e destinos inteligentes (CELDRAN BERNABEU; MAZON; GINER, 2018).

Já no quesito **Fortalecer o governo digital**, foram localizadas as seguintes estratégias: desenho de um Estado Inteligente a partir da implementação de TICs para fortalecer e otimizar os serviços públicos; o estabelecimento de mecanismos para a coordenação multissetorial e tomada de decisões no território; a articulação da gestão de risco de desastres com o planejamento e gestão urbana e territorial, com destaque para o uso de tecnologias digitais e dados.



Conforme mencionado anteriormente, as tecnologias podem auxiliar na prestação de serviços públicos e melhorar a qualidade de vida dos cidadãos. No entanto, mais do que um governo digital é importante que haja uma governança digital. A governança inteligente é um dos três pilares das cidades inteligentes (GIFFINGER *et al.*, 2007). Neste aspecto, é importante que sejam criadas estruturas que envolvam as pessoas nas tomadas de decisão (ERKUT, 2020). As tecnologias podem ser utilizadas para facilitar e aumentar a participação dos residentes no planejamento e gestão das cidades.

O objetivo de desenvolver “**Território inteligente**” está relacionado à organização e otimização de espaços digitais e políticas públicas. Foi mencionada a inteligência territorial baseada nas especificidades dos locais, mas atuando de forma integrada, e entornos inteligentes para melhorar a funcionalidade do ambiente, automatizando-o. As TIC e os dispositivos eletrônicos podem captar e desenvolver informações para facilitar tarefas comuns do dia a dia, que em constante evolução levam cada vez mais benefícios às pessoas (SOSA *et al.*, 2013).

Com o uso das tecnologias como *tótems* e sensores pela cidade, é possível recolher e armazenar dados a partir de tecnologias avançadas, a fim de utilizar os dados tratados para melhoria da experiência turística, o que se traduz em vantagem competitiva para o destino (GRETZEL *et al.*, 2015b). A participação também é fundamental neste processo, pois os cidadãos usufruem das oportunidades proporcionadas e desenvolvem abordagens e sistemas de interação que lhes permitem desenhar soluções inovadoras (RUIZ *et al.*, 2018).

No quesito ambiental, existem estratégias relacionadas à **Reconversão e transição energética** por meio da produção e consumo responsável de energia e estratégias para proporcionar uma autossuficiência energética nos destinos, a implementação e uso de energias renováveis e a redução do consumo energético. Outro aspecto é a **captação de água e tratamento de resíduos** com o desenvolvimento de tecnologia que seja acessível para captação de água, uso eficiente e tratamento de resíduos. Apenas o plano analisado do Peru citou “Monitoramento e emissão de gases”. Dick-Forde, Oftedal e Bertella (2020) afirmam que é importante o foco nas ações climáticas para a concretização do Objetivo de Desenvolvimento Sustentável (ODS) 13, relacionado às mudanças climáticas globais.

O âmbito **Sinalização**, é mencionado somente no plano do Brasil. Existe a proposta de implantação de sinalização turística informativa, educativa, interativa, acessível, com tradução em língua estrangeira, por meio de uma comunicação visual padronizada. As tecnologias serão utilizadas para tornar inteligentes os sistemas de sinalização turística por meio de placas, painéis e *tótems*.

Essas sinalizações devem possibilitar maior interatividade e acessibilidade a pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida. A sinalização é capaz de facilitar o acesso às informações



sobre os atrativos turísticos de um destino, e tornar o deslocamento e lugares acessíveis, e por sua relevância no desenvolvimento, deve fazer parte do planejamento turístico de toda localidade (SILVA; MELO, 2012).

Quanto à inclusão de estratégias vinculadas a **Cidades Inteligentes**, o plano da Argentina menciona uma província que pretende adotar a estratégia de cidade inteligente, com a utilização das TIC na educação, conectividade, transporte, serviço sanitário e de segurança, assim como a redução de emissão de dióxido de carbono. No caso do Chile, foi localizada a estratégia de criar cidades verdes e inteligentes. Não foi localizado nenhum plano ou programa que relacionasse as cidades inteligentes aos destinos turísticos inteligentes.

A partir do desenvolvimento de uma cidade inteligente é possível proporcionar maior inovação, governança integrada e planejamento participativo, qualificação da mão de obra, aumento da produtividade e competitividade, boa infraestrutura, maior mobilidade e uso e gestão responsável dos recursos naturais (GRETZEL, 2018). É importante salientar que tanto o projeto de cidade inteligente como de destino inteligente de forma global inclui diversos âmbitos identificados no estudo. De acordo com Gretzel *et al.* (2015b, p. 43)

[...] grandes volumes de dados e dados abertos, sensores incorporados nas infra-estruturas das cidades, como os transportes públicos e os serviços públicos, wi-fi gratuito e conectividade móvel são fundamentais para o desenvolvimento de aplicações tecnológicas no âmbito das cidades inteligentes.

Especificamente em relação aos destinos turísticos inteligentes, foram localizadas estratégias somente no plano analisado do Brasil. No entanto, foram localizadas também estratégias nas páginas *web*. As estratégias localizadas por países foram sistematizadas no quadro 3.

Quadro 3 - Estratégias relacionadas aos Destinos Turísticos Inteligentes

| País | Ação/estratégia |
|-------------|---|
| Argentina | Possui uma Rede de DTI, um espaço que foi construído para troca de experiências e impulsionar os DTI no país. A página da rede indica a criação de uma norma específica sobre Destinos Turísticos Inteligentes (INSTITUTO CIUDADES DEL FUTURO, s/d.). |
| Brasil | O Plano Nacional de Turismo incluiu o objetivo de Desenvolvimento de DTI (BRASIL, 2018), que posteriormente se concretizou na forma de dois projetos desenvolvidos pelo Ministério do Turismo que escolheram destinos-pilotos para implementar a metodologia de DTI, onde todos receberam certificado de DTI em Transformação. O Brasil segue os 5 eixos da Segittur que são: Governança, Inovação, Tecnologia, Acessibilidade e Sustentabilidade e incorporou mais 4 a sua metodologia: Segurança, Promoção e Marketing, Mobilidade e Transporte, e Criatividade |



| | |
|----------------------|---|
| | (BRASIL, 2021). Além disso, o SEBRAE em parceria com o Banco Interamericano de Desenvolvimento, selecionou 12 municípios para o Programa Turismo Futuro Brasil (SEBRAE, 2023). |
| México | Não foi localizada uma estratégia nacional relacionada aos Destinos Turísticos Inteligentes no México. No entanto, o destino Tequila é certificado pela Segittur como um DTI (SEGITTUR, 2023). |
| Chile | O Plano de Turismo menciona que o turismo pode contribuir a consecução dos ODS e uma das ações mencionadas é a criação de cidades mais inteligentes (CHILE, 2022). De acordo com o serviço nacional de turismo o país desenvolve um projeto piloto de DTI (CHILE, 2017). |
| República Dominicana | Não foi localizado plano que atendesse aos objetivos do estudo na República Dominicana. Apesar do anterior, segundo o Ministério do Turismo da República Dominicana, a cidade de Santo Domingo está em processo de conversão em DTI (REPÚBLICA DOMINICANA, 2020). |
| Cuba | Não foram encontrados elementos relacionados à inteligência no plano analisado de Cuba. No entanto, o país está inserido na Rede de DTI de Segittur, e já concluiu o diagnóstico da cidade de Cayo Largo del Sur e está em processo de criação de um plano de ação, a partir disso é possível avançar na transformação do destino em DTI (SEGITTUR, 2023). |
| Peru | Nos planos analisados do Peru não foram localizadas estratégias vinculadas ao desenvolvimento de DTI. No entanto, de acordo com informações da página <i>web</i> do ministério do turismo, o país em parceria com a Segittur, iniciou o processo de desenvolvimento de um plano piloto de DTI ao utilizar a metodologia espanhola para a transformação em DTI (PERU, 2021). |

Fonte: Elaborado pelas autoras, 2023.

Observa-se que alguns países coordenam o projeto de forma nacional, enquanto outros desenvolvem ações pontuais, mas sem um projeto global. Em relação aos modelos de DTI, todos os países seguem a proposta da Segittur, embora com algumas adaptações.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho explorou o enfoque de destinos turísticos inteligentes desenvolvidos pelos principais países em número de chegadas de turistas da América Latina. Para este objetivo, foram identificadas ações que relacionam a inteligência com o turismo. A partir da coleta e análise dos dados foi possível observar que os principais âmbitos de atuação são: inteligência de mercado para obter dados da demanda; o desenvolvimento de tecnologias em geral e o uso de ferramentas tecnológicas



para o planejamento e gestão; sistemas de inteligência estratégica; o fomento a territórios inteligentes e reconversão e transição energética. Também foram identificadas em dois países as seguintes linhas de atuação: o fortalecimento do governo digital; o desenvolvimento de cidades inteligentes; e a captação de água e tratamento de resíduos.

Somente no plano do Brasil foi mencionada a implementação de DTI como objetivo. O Brasil citou no plano a proposição de uma estratégia nacional, que foi concretizada, intitulada “Estratégia Nacional DTI”, com a seleção de destinos para aplicação de metodologia para transformação em DTI. Nos dois países em que não foram encontrados planos com informações específicas sobre os objetivos do estudo (República Dominicana e Cuba), há registros sobre esforços para transformar destinos em Destinos Turísticos Inteligentes. Cuba adotou o modelo da Segittur para essa transformação. Cayo Largo del Sur já passou por um diagnóstico e está na fase de elaboração de um plano de ação. No caso da República Dominicana e Chile foram encontradas notícias relacionadas a intenção de iniciar um projeto, mas sem detalhes adicionais. Embora o México não forneça informações sobre DTI em seus planos, a cidade de Tequila possui certificação da Segittur. Já no Peru, em colaboração com a Segittur, está sendo desenvolvido um plano piloto de DTI, utilizando também a metodologia espanhola para essa transformação.

O cenário atual do planejamento da atividade turística, permeado pela tecnologia e inovação, apresenta uma série de novas oportunidades. No entanto, também existem desafios associados, como a necessidade de compreender os novos modelos de negócios, reduzir as desigualdades digitais, identificar e prevenir os problemas resultantes da implantação das tecnologias da informação e comunicação, além de promover um desenvolvimento mais inclusivo e sustentável, entre outros (SOARES; DOMARESKI RUIZ; IVARS BAIDAL, 2021). A análise dos resultados demonstrou que todos os países propõem ações vinculadas à tecnologia e à inteligência de mercado, mas nem todos incluem um plano de ação integral de DTI.

Com a análise dos dados, foi possível observar que existem diferenças com relação à coordenação nacional das políticas e as estratégias desenvolvidas pelos destinos. No caso do Brasil foi localizada a estratégia em um documento norteador nacional e o projeto nos municípios está em execução. Outro ponto importante que foi observado foi a prevalência do modelo espanhol de SEGITTUR nas iniciativas de DTI que vêm sendo desenvolvidas na América Latina. Ainda é importante destacar que foram realizadas adaptações, tanto no caso do Brasil quanto da Argentina. No caso do Brasil, por exemplo, os eixos foram adaptados para atender às necessidades específicas do desenvolvimento do turismo no país.

A presente pesquisa apresenta a limitação de ter sido realizada com base apenas em planos nacionais e dados disponíveis em páginas da web. Além disso, incluiu apenas os países com maior número de chegadas de turistas na América Latina. Em pesquisas futuras, pode-se ampliar o número



de países e analisar programas específicos vinculados aos Destinos Turísticos Inteligentes (DTI), bem como planos municipais ou regionais. Apesar dessa limitação, o estudo oferece dados relevantes que possibilitam uma aproximação aos modelos em desenvolvimento na América Latina e podem auxiliar outros destinos em seu planejamento estratégico. Para futuras pesquisas, seria importante analisar os impactos da implantação do modelo elaborado no contexto europeu para a realidade da América Latina.

REFERÊNCIAS

- AÍDI, N.; FABRY, N. Beyond the certification of smart tourism destination: insights from the city of Medellín in Colombia. **International Journal of Tourism Cities**, v. 10, n. 2, p. 577-603, 2024. <https://doi.org/10.1108/IJTC-03-2022-0056>
- ARAGÓN, E. F. M.; PAULINO, C. O. Smart Tourism: Mobile Application with Augmented Reality to Promote the Use of Virtual Tourism for the Archaeological Zone of Caral, Peru. IN **ITHGC**, Lima, CEUR-WS, 2022. p. 57-65. Disponível em: <https://ceur-ws.org/Vol-3336/paper5.pdf>. Acesso em: 05 jun 2023.
- BINFARÉ, P. W; CASTRO, C. T; SILVA, V; GALVÃO, P. L; COSTA, S. P. Planejamento turístico: aspectos teóricos e conceituais e suas relações com o conceito de turismo. **Revista de Turismo Contemporâneo –RTC**, Natal, v. 4, Ed. Especial, p. 24-40, 2016. Disponível em: <https://biblioteca.unisced.edu.mz/bitstream/123456789/2793/1/Planeamento%20Turistico%20%281%29.pdf>. Acesso em: 10 maio 2023.
- BUHALIS, D; AMARANGGANA, A. Smart Tourism Destinations Enhancing Tourism Experience Through Personalisation of Services. In: **Information and Communication Technologies in Tourism**, Proceedings of the International Conference in Lugano. Switzerland: Springer International Publishing, 2015. p. 377–390.
- BRASIL. **Plano Nacional de Turismo 2018-2022**. Brasília: Ministério do Turismo, 2018.
- BRASIL. Ministério do Turismo. **Processo de Transformação de Destinos em Destinos Turísticos Inteligentes** - Cartilha Brasil. Brasília: Ministério do Turismo, 2021.
- BRITO, M. L. M; BREDÁ, Z. M. J; COSTA, C. M. M. Planejamento do turismo e stakeholders: abordagens, concepções, metodologias. **Revista Iberoamericana de Turismo**, Penedo, p. 140-154, 2015. Disponível em: <https://www.seer.ufal.br/index.php/ritur/article/view/2062> Acesso em: 10 maio 2023.
- CAPPELLARI, G. *et al.* Capacidades dinâmicas e inteligência de mercado. Um estudo bibliométrico em base de dados nacionais. **International Journal of Scientific Management and Tourism**, v. 9, n. 1, p. 34-58, 2023. <https://doi.org/10.55905/ijstvtv9n1-003> .
- CARAGLIU, Andrea; DEL BO, Chiara; NIJKAMP, Peter. Smart cities in Europe. **Journal of Urban Technology**, Londres, v. 18, , 2011. <https://doi.org/10.1080/10630732.2011.601117>
- CARDOSO, A. C. M; OLIVEIRA, M. C. B. A E-Economia e suas Empresas-Plataforma: modus operandi e precarização do mercado de trabalho no setor de turismo. **Anais Brasileiros de Estudos Turísticos**, v. 10, 2020. <https://doi.org/10.34019/2238-2925.2020.v10.30151>



CELDRAN-BERNABEU, M. A.; JOSE-NORBERTO, M.; SÁNCHEZ, G. Open Data and tourism. Implications for tourism management in Smart Cities and Smart Tourism Destinations. **Investigaciones Turísticas** 15, p. 49-78, 2018. Disponível em: <https://investigacionesturisticas.ua.es/article/view/12353/pdf>. Acesso em: 8 maio 2023.

CHILE. **Estratégia Nacional De Turismo 2030**, Santiago: Ministério de Economia, Fomento e Turismo, 2022. Disponível em: <https://www.subturismo.gob.cl/wp-content/uploads/2022/03/Estrategia-Nacional-de-Turismo-2030.pdf>. Acesso em: 10 de agosto de 2023.

CHILE. **Proyectan el primer modelo de Destinos Turísticos Inteligentes en la Cuenca del Lago Llanquihue y Todos Los Santos**, 2017. Disponível em: <https://www.sernatur.cl/proyectan-el-primer-modelo-de-destinos-turisticos-inteligentes-en-la-cuenca-del-lago-llanquihue-y-todos-los-santos/> Acesso em: 10 de agosto de 2023.

COSTA, C.; 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**. São Paulo: Atlas, 2003.

DICK-FORDE, E. G.; OFTEDAL, E. M.; BERTELLA, G. M. Fiction or reality? Hotel leaders' perception on climate action and sustainable business models. **Worldwide Hospitality and Tourism Themes**, v. 12, n. 3, p. 245-260, 2020. <https://doi.org/10.1108/WHATT-02-2020-0012>

ERKUT, B. From digital government to digital governance: are we there yet? **Sustainability**, v. 12, n. 3, p. 860, 2020. <https://doi.org/10.3390/su12030860>

FEIERHERD, G. *et al.* Combining artificial intelligence services for the recognition of flora photographs: Uses in augmented reality and tourism. In: **Computer Science–CACIC 2018: 24th Argentine Congress**, Tandil, Argentina, Springer International Publishing, 2018. p. 367-375. https://doi.org/10.1007/978-3-030-20787-8_26

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

GRETZEL, U. From smart destinations to smart tourism regions. **Investigaciones Regionales: Journal of Regional Research**, v. 42, 2018, p. 171-184. Disponível em: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28966251010>. Acesso em: 7 de maio 2023

GRETZEL, U. *et al.* Smart tourism challenges. **Journal of Tourism**, v. 16, n. 1, p. 41-47, 2015a.

GRETZEL, U.; SIGALA, M.; XIANG, Z.; KOO, C. Smart tourism: Foundations and developments. **Electronic Markets**, v. 25, n. 3, p. 179–188, 2015b. <https://doi.org/10.1007/s12525-015-0196-8>

HALL, C.M. **Tourism planning: Policies, processes and relationships**. 2. ed. New Jersey, USA: Pearson/Prentice Hall, 2008.

INSTITUTO CIUDADES DEL FUTURO. **Red Argentina de DTI: proyectos desarrollados**, s/d. Disponível em: <https://ciudadesdelfuturo.org.ar/proyectos-desarrollados/>. Acesso 17 de agosto de 2023



IVARS BAIDAL, J. A.; SOLSONA MONZONÍS, E. J.; GINER SÁNCHEZ, D. Gestión turística y tecnologías de la información y la comunicación (TIC): El nuevo enfoque de los destinos inteligentes. **Documents d'Anàlisi Geogràfica**, v. 62, p. 327-346, 2016. <https://doi.org/10.5565/rev/dag.285>

MAQUERA, G. *et al.* Intelligent Digital Platform for Community-Based Rural Tourism—A Novel Concept Development in Peru. **Sustainability**, v. 14, n. 13, 7907, 2022. <https://doi.org/10.3390/su14137907>

MASSUKADO NAKATANI, M. S., DOMARESKI RUIZ, T. C.; SOARES, J. C. O turismo no contexto pós-covid: análise de países Ibero-Americanos. IN: IVARS BAIDAL, J.; SOARES, J. C. **El Turismo poscovid en Iberoamerica**. ¿ Recuperación y/o transformación. Cytel, 2024, p. 13-31 Disponível em: <https://www.cytel.org/assets/img/redes/2/publicacao/Libro%20TURISMO%20POSCOVID%20CYTED.pdf> Acesso em: 7 de maio 2023

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

MIGUEL, C. E.; MORALEJO, I. A. La Agenda Local 21 como instrumento de sostenibilidad: la experiencia española. **Estudios Agrosociales y Pesqueros**, n. 199, p. 61-91, 2003. <https://doi.org/10.22004/ag.econ.184344>

MINISTÉRIO DE INDÚSTRIA, ENERGÍA Y TURISMO. **Plan Nacional e Integral de Turismo 2012/2015**, Madrid: Ministério de Indústria, energia e turismo, 2012.

MORAIS, I., DE ALMEIDA GUIMARÃES, V., DA SILVA, E.B., GONZÁLEZ, P.H. Prescriptive Analytics in Smart Cities: A Combinatorial Approach in Rescue Operations. In: NESMACHNOW, S., HERNÁNDEZ CALLEJO, L. (eds) **Smart Cities**. ICSC-Cities 2021. Communications in Computer and Information Science, vol 1555. Springer, 2022. https://doi.org/10.1007/978-3-030-96753-6_10

OLIVEIRA MALAQUIAS, F. F.; SILVA JÚNIOR, R. J. The use of m-government applications: empirical evidence from the smartest cities of Brazil. **Information Technology & People**, v. 34, n. 4, p. 1357-1369, 2021. <https://doi.org/10.1108/ITP-05-2020-0346>

OMT. **Global and regional tourism performance**, 2023. Disponível em: <https://www.unwto.org/tourism-data/global-and-regional-tourism-performance>. Acesso em: 06 de agosto de 2023.

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

OMT. **Panorama del turismo internacional**. Madrid: UNWTO, 2019.

ONU. Organização das Nações Unidas. Disponível em: <https://brasil.un.org/sites/default/files/2020-09/agenda2030-pt-br.pdf>. Acesso em: 17 de agosto de 2023.

ORDEN-MEJÍA, M. *et al.* Post-COVID-19 tourists' preferences, attitudes and travel expectations: A study in Guayaquil, Ecuador. **International journal of environmental research and public health**, v. 19, n.8, p. 4822, 2022. <https://doi.org/10.3390/ijerph19084822>

PARETI, S. *et al.* Networks, smart city governance and community rituals as mechanisms for



reducing the vulnerability of cities. The case of the Chilota “minga”, Chiloé, Chile. **Procedia Computer Science**, v. 201, p. 72-78, 2022. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2022.03.012>

PERU **Perú se convertirá en Destino Turístico Inteligente maximizando tecnología y soluciones innovadoras**, 2021. Disponível em: <https://www.gob.pe/institucion/promperu/noticias/494107-peru-se-convertira-en-destino-turistico-inteligente-maximizandotecnologia-y-soluciones-innovadoras>. Acesso em: 19 de agosto de 2023

REPÚBLICA DOMINICANA. **Visión Estratégica 2030 de Desarrollo de Turismo Comunitario Sostenible** (República Dominicana), 2022. Disponível em: <https://bvearmb.do/bitstream/handle/123456789/4930/Visi%C3%B3n%20Estrat%C3%A9gica%20TCS%202030.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 19 de agosto de 2023

REPÚBLICA DOMINICANA. **Llegan a SD 120 líderes del turismo Francés**, 2020. Disponível em: <https://mitur.gob.do/noticias/llegan-a-sd-120-lideres-del-turismo-frances-en-20-edicion-del-foto-pioneros-2019-2/> Acesso em: 26 de abril de 2023

RODRIGUES, F. I. **Overtourism** – As novas e velhas questões do turismo de massa, 2021. Monografia (Graduação em Geografia) - Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2021.

RUIZ, D. F. *et al.* ¿Destinos turísticos inteligentes o territorios inteligentes? Estudios de casos en España. **Revista de Estudios Regionales**, v. 3, p. 193-219, 2018. Disponível em: <http://www.revistaestudiosregionales.com/documentos/articulos/pdf-articulo-2557.pdf>. Acesso em: 15 de maio de 2023.

SEBRAE. **Conheça os 12 municípios escolhidos para serem destinos turísticos inteligentes**. Disponível em: <https://agenciasebrae.com.br/cultura-empresadadora/conheca-os-12-municipios-escolhidos-para-serem-destinos-turisticos-inteligentes/>. Acesso em: 24 de fevereiro de 2024.

SEGITTUR. **Destinos DTI**, 2023 Disponível em: <https://www.destinosinteligentes.es/destinos-inteligentes/> Acesso em: 26 de abril de 2024.

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

SILVA, F. G. S.; MELO, R. S. A contribuição da sinalização turística para o desenvolvimento turístico da cidade de Parnaíba (PI, Brasil). **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, São Paulo, p. 129-146, mai./ago. 2012. <https://doi.org/10.7784/rbtur.v6i2.488>

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

SOARES, J. C.; SANTOS, L. D. Turismo inteligente: diretrizes estratégicas dos principais destinos turísticos internacionais. In: SANTOS, C. A. de J.; SOARES, J. C.; PAES, T. A. A. (orgs.). **Turismo: Interfaces entre ciência, tecnologia e planejamento**. Aracaju, SE: Criação Editora, 2022, p.14-28. ISBN 978-85-8413-306-2.

SOSA, E. O; GODOY, D, A; NEIS, R; MOTTA, G; LUFT, R; SOSA, D; BAREIRO, H; QUIÑONES, P. Internet del Futuro y Ciudades Inteligentes. In: CALUVA, Claudio; ARANGUREN, Silvia M.; MUZACHIODI, Rodolfo. **XV Workshop de Investigadores en**



Ciencias de la Computación 2013. 2013, Entre Rios, PR: Universidad Autónoma de Entre Ríos (UADER), 2013, p. 21-27. ISBN: 9789872817961.

TIWARI, V.; MISHRA, A.; TIWARI, S. Role of data safety and perceived privacy for acceptance of IoT-enabled technologies at smart tourism destinations. **Current Issues in Tourism**, v. 27, n. 19, p. 3079–3094, 2023. <https://doi.org/10.1080/13683500.2023.2247534>

WOOD, E. Marketing information systems in tourism and hospitality small-and medium-sized enterprises: A study of Internet use for market intelligence. **International journal of tourism research**, v. 3, n. 4, p. 283-299, 2001. <https://doi.org/10.1002/jtr.315>