

Destinos turísticos inteligentes (DTI): A visão de atores chaves do turismo em Brasília (DF, Brasil)

Smart Tourism Destinations: Perspectives of tourism stakeholders in Brasília (DF, Brazil)

DANIELA NAZAR NEIVA * [dnneiva@gmail.com]

HELENA ARAÚJO COSTA ** [helenacosta@unb.br]

RAYANE RUAS *** [rayane.ruas@gmail.com]

Resumo | Este artigo tem como objetivo apurar as percepções sobre a Capital do Brasil, Brasília como um destino turístico inteligente (DTI), a partir da visão dos membros do Conselho de Desenvolvimento de Turismo do Distrito Federal (CONDETUR). Foram identificadas ainda as ações prioritárias e barreiras para conduzir a cidade neste caminho. A partir de questionários online, tratados com estatística descritiva, os resultados indicaram altos os níveis de concordância em relação à aplicabilidade do conceito e sua importância. Por outro lado, foram insuficientes as práticas relacionadas aos âmbitos de sustentabilidade, acessibilidade e inovação, assim como o baixo uso de tecnologias aplicadas ao turismo na cidade. As principais barreiras enfrentadas para a conversão a um DTI relacionam-se a um orçamento público limitado e à falta de uma estratégia definida. As ações identificadas como prioritárias são a difusão do conceito entre envolvidos com a atividade turística e o apoio ao planejamento e promoção de ações para práticas inteligentes. Os resultados indicam que, embora o conceito seja conhecido e considerado fundamental, sua implementação é limitada em Brasília.

Palavra-chave | Turismo, Destinos Turísticos Inteligentes, gestão de destinos, Brasília

* **Bacharel em Turismo** pela Universidade de Brasília e **membro** do Laboratório de Estudos em Turismo e Sustentabilidade (LETS/UnB)

** **Doutora em Desenvolvimento Sustentável** pela Universidade de Brasília, **Professora Associada II** da Universidade de Brasília (UnB) e **líder** do Laboratório de Estudos em Turismo e Sustentabilidade (LETS/UnB)

*** **Doutoranda em Turismo** pela Universidade de Aveiro e **membro** do Laboratório de Estudos em Turismo e Sustentabilidade (LETS/UnB)

Abstract | This article aims to investigate the perceptions about Brasilia (Capitol of Brazil) as a smart tourism destination, from the viewpoint of the members of the Tourism Development Council of the Federal District. Priority actions and barriers to guide the city along this path were also identified. From online questionnaires, treated with descriptive statistics, the results indicated high levels of agreement in relation to the applicability of the concept and its importance. On the other hand, practices related to the areas of sustainability, accessibility and innovation were insufficient, as well as the low usage of technologies applied to tourism in the city. The main barriers faced in converting to a DTI relate to a limited public budget and the lack of a defined strategy. The actions identified as priorities are the dissemination of the concept among those involved in tourism and support for planning and promoting actions for intelligent practices. The results indicate that, although the concept is known and considered fundamental, its implementation is limited in Brasilia.

Keywords | Tourism, Smart Tourism Destinations, destination management, Brasília

1. Introdução

O crescimento do turismo ocorrido nas últimas décadas foi impulsionado e remodelado pelo avanço das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC). O acesso facilitado à informação sobre destinos, a personalização e melhoria da oferta, a distribuição global de serviços turísticos e a diminuição de custos em decorrência das novas tecnologias de desenvolvimento do turismo, permitiram um vínculo entre o setor e a evolução tecnológica, que se tornou seu principal motor de desenvolvimento (Ramos, 2010), gerando uma mudança nos hábitos do pensar e consumir viagens e impactando o desenvolvimento do setor a nível global (Buhalis, 2007).

Dessa maneira, a noção de turismo inteligente nasceu no contexto do recente avanço e difusão das tecnologias da informação (Gretzel, 2018; Gretzel e Koo, 2021) e paralelo ao surgimento das denominadas *'smart cities'*, cidades que empregam a tecnologia nas suas infraestruturas e serviços de modo a solucionar problemas urbanos e melhorar a qualidade de vida dos residentes (Mosannenzadeh & Vettorato, 2014). A aplicação dos conceitos *'smart'* em destinos turísticos tem por objetivo principal o incremento da experiência turís-

tica, possível a partir de uma gestão inteligente (Guardia & Guardia, 2017). A gestão inteligente é considerada como àquela voltada à otimização dos recursos por meio do uso de tecnologias aplicadas, que possibilitam um controle maior do destino sobre a atividade, antes, durante e depois da chegada do turista. A partir do processamento da informação dos visitantes que é coletada pelas tecnologias, é possível conhecer o perfil, fazer análises preditivas e até controlar a demanda, a partir da criação de novos pontos de interesse. Ainda, a partir da geração de conteúdos pelos visitantes, e pelo *big data*, torna-se viável avaliar a experiência dos visitantes no destino (López de Ávila & García-Sánchez, 2013).

O interesse pelo estudo dos DTI popularizou-se nos últimos anos e coincide com as mudanças enfrentadas na estrutura do setor turístico (Gretzel, 2018). Devido à crescente discussão e diferentes abordagens, há desafios em se estabelecer as dimensões que o compõem. O presente artigo concentra-se no estudo da perspectiva da oferta e da visão de atores relevantes, pois o momento exige a colaboração de todos os agentes envolvidos no sistema turístico, mediante o planejamento e implantação de estratégias adaptadas às suas realidades, que implicam na criação de marcos insti-

tucionais estáveis que facilitam o trabalho comum (Muñoz-Mazon & Velasco González, 2015) e justifica a utilidade deste estudo.

A pesquisa volta-se, portanto, para analisar a percepção sobre práticas de gestão de destinos turísticos inteligentes na realidade de Brasília através de metodologia quantitativa, tanto na coleta de informações quanto no tratamento delas por meio de técnicas estatísticas (Gil, 2008). Para tanto, o artigo encontra-se estruturado em fundamentação teórica, conceituando alguns temas centrais para a pesquisa, a saber: (a) turismo e tecnologias da informação e comunicação; (b) *smart cities*; (c) destinos turísticos inteligentes. No bloco seguinte, expõe-se a metodologia e esquematização das informações levantadas. A última parte traz as considerações e contribuições finais resultantes.

2. Tecnologias da informação e comunicação (TIC) aplicadas ao turismo: Conceitos, desdobramentos e atualidades

A atividade turística produz uma gama de informações importantes e estratégicas, que podem ser utilizadas como vantagem competitiva na gestão de um destino (Del Chiappa & Baggio, 2015). Resumidamente, pode-se dizer que a evolução das tecnologias no mercado do turismo passou de sistemas de processamento de dados e suporte a redes de informação complexas e interoperáveis (Buhalis, 2007).

Esta trajetória de desenvolvimento continuou com a adoção generalizada das mídias sociais e um movimento para a realização do turismo com o suporte de dispositivos móveis, diante do reconhecimento da alta conectividade e busca de informação por parte dos consumidores. Neste contexto, as TICs oferecem a possibilidade de integração e maior competência entre empresas e destinos, que passam a usá-la como ferramenta de adaptação às diferentes necessidades e preferências do mercado

e dos turistas (Gretzel e Koo, 2021; Ramos, 2010). Em qualquer caso, como aponta Buhalis (2007, p. 682) “a própria natureza do turismo significa que as implicações da tecnologia são de longo alcance”.

Partindo dessa reflexão, os benefícios e desafios das novas tecnologias expandiram-se e levaram a uma adaptação por parte dos gestores de destinos, para que esses pudessem usufruir da amplitude abarcada por essas mudanças a fim de participarem ativamente delas. Essa transformação de parâmetros aliada a iniciativas inovadoras levou ao surgimento de um novo modelo de gestão, denominado *smart*, pensado para melhorar infraestruturas e serviços urbanos cotidianos e que posteriormente teve seus conceitos ampliados e adaptados a destinos turísticos e suas particularidades (Ivars-Baidal et al., 2021; Gil et al., 2015; Lopez de Ávila & García-Sánchez, 2013).

O termo *smart* em turismo foi, a princípio, empregado comumente para descrever o papel central da tecnologia no desenvolvimento de destinos turísticos amparados por conceitos, como inteligência artificial, tecnologias *touchless*, *cloud computing*, *Internet of Things* (IoT) e *big/open data*. Entretanto, o conceito *smart* evoluiu consideravelmente (Ivars-Baidal et al., 2021; Gretzel, 2018; Gretzel et al., 2015;) e por isso demanda um enfoque complementar para as singularidades do turismo enquanto atividade em destinos (Instituto Valenciano de Tecnologías Turísticas [IN-VAT.TUR], 2015).

O significado de DTI, assim como anteriormente exposto, não possui um conceito amplamente definido, devido a atualidade das discussões sobre sua existência (Del Chiappa & Baggio, 2015). Em termos de desenvolvimento conceitual, destaca-se a contribuição espanhola para o tema, considerada pioneira nos estudos para definição e normatização dos DTI (Blanco, 2015; López de Ávila & García-Sánchez, 2013). A *Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas* (SEGITTUR) define Destino Turístico Inteligente como:

um espaço turístico inovador acessível para todos, consolidado sobre uma infraestrutura tecnológica de vanguarda que garante o desenvolvimento sustentável do território, facilita a interação e integração do visitante com o entorno e incrementa a qualidade da experiência no destino e a qualidade de vida dos residentes (SEGITTUR, 2015, pg. 13. Traduzido pelas autoras)

Pode ainda, do ponto de vista da inovação e uso da informação, ser considerado inteligente o destino que torna acessível o conhecimento, baseado em tecnologias, a todos os stakeholders de modo eficiente, para que estes participem o tanto quanto possível no processo de inovação (Del Chiappa & Baggio, 2015). Em um entendimento mais abrangente, Gretzel e Koo (2021) compreendem

os destinos inteligentes como componentes indissociáveis das *smart tourism cities*, formadas pela convergência em sinergia de espaços residenciais urbanos e seus residentes e espaços turísticos e turistas, que coexistindo e amparados por tecnologias inteligentes, geram oportunidades para inovação, impactam negócios e enriquecem a experiência turística.

Diferentes componentes podem ser desenvolvidos para tornar um destino inteligente, que integrados formam uma base. A figura seguinte, de elaboração própria com base na revisão de literatura realizada: Blanco (2015), Boes, Buhalis e Inversini, (2016), Buhalis e Amaranggana (2014), Del Chiappa e Baggio (2015), Luque Gil, Zayas Fernández e Caro Herrero (2015), Gretzel, Sigala, Xiang e Koo (2015), López de Ávila e García-Sánchez (2013), e SEGITTUR (2015), apresenta a relação destes como elementos de desenvolvimento para um DTI.



Figure 1 | Principais componentes de um destino turístico inteligente
Fonte: Elaboração própria

Resumidamente, os elementos, quando desenvolvidos de forma planejada e em condições coerentes, compõem as ações para um projeto integrado de destino inteligente. A partir da coleta, modelagem e análise dos dados que se originam,

principalmente, da interação dos turistas com o destino e o com espaço, são gerados os mais diversos tipos de relatórios e dados que apoiam a atuação nestes destinos. Dessa forma, a governança é ligada fundamentalmente ao planejamento

e à gestão orientada por dados; à formação de alianças com instituições públicas e privadas e à facilitação do acesso às informações estratégicas de modo eficiente, ampliando participações internas e externas em todo o projeto. Neste cenário, a inovação é representada não somente na criação de novos produtos e soluções, mas também no desdobramento de processos, que possibilitam, por exemplo, ambientes propícios a novos negócios. A produção científica precursora e a força de trabalho capacitada envolvem o capital humano, enquanto o capital social diz respeito à capacidade de atração de recursos e investimentos financiadores. A sustentabilidade, nesse panorama, não é entendida somente como a conservação dos recursos naturais, mas também abrange outras visões, como a econômica e social. Igualmente abrangente é a acessibilidade, que não envolve somente a facilitação do acesso físico, mas também do acesso digital e do quão fácil é disponibilizada a informação sobre o destino. E, por fim, atravessando todos os elementos, as infraestruturas tecnológicas, que são o nível aplicado das soluções.

Desde a perspectiva da inteligência territorial, Luque Gil et al. (2015) definem Sistema Territorial Inteligente e Sistema Turístico Inteligente como partes que integram um DTI, onde o primeiro compreende a promoção do desenvolvimento sustentável, a redução de gastos e a melhora da qualidade de vida dos cidadãos como componentes, enquanto um Sistema Turístico Inteligente deve promover o desenvolvimento de sistemas e ferramentas que permitem trabalhar corretamente a informação turística.

Ivars-Baidal e Vera Rebollo (2019) estabeleceram uma percepção de destinos turísticos inteligentes desde uma concepção holística, dividida em três níveis inter-relacionados, tendo a tecnologia como fator central, de caráter variável. O primeiro nível tem cunho estratégico-relacional, ligado à liderança e colaboração entre atores para a transformação do destino em um DTI. O seguinte nível tem caráter instrumental ligado ao trato tecnoló-

gico e o terceiro nível retrata a aplicação concreta de soluções inteligentes. Essa visão sistêmica expressa os âmbitos e variáveis que, integrados, precedem um enfoque de gestão turística diferenciado, voltado à ideia de destino turístico inteligente.

Consequentemente, os destinos turísticos inteligentes supõem um desafio, já que, sem critérios estabelecidos, tudo pode ser considerado *'smart'* (Gretzel et al., 2015). Embora os dados sejam considerados núcleo dos DTI (Gretzel et al., 2015; López de Ávila & García-Sánchez, 2013), iniciativas em DTI não devem basear-se em soluções tecnológicas de impacto limitado e pontual (Ivars-Baidal & Vera Rebollo, 2019), já que o entendimento do conceito sobrepassa a de um *'destino tecnológico'* (Luque Gil et al., 2015). Não é meramente um conceito futurista, nem deve ser um projeto de um ideal a ser alcançado, mas sim um processo inicial de adaptação e integração dos serviços e processos já disponíveis e aplicados no próprio destino (Blanco, 2015).

No entanto, grande parte das iniciativas centra-se na criação de sistemas de tecnologia, no nível instrumental, sem considerar a integração com os outros níveis e variáveis (Luque Gil et al., 2015). Essa é, todavia, uma abordagem insuficiente, já que as iniciativas necessitam de uma visão de cooperação, pela própria dificuldade na integração e no trabalho conjunto de todos os atores envolvidos, sejam públicos ou privados, moradores ou turistas.

Por isso, se os dados e as infraestruturas tecnológicas podem ser entendidos como o núcleo (Gretzel et al., 2015; López de Ávila & García-Sánchez, 2013), a governança é a gestão eminente e cerne do desenvolvimento dos DTI. O IN-VAT.TUR (2015) aponta abertura institucional, participação cidadã, responsabilidade, eficácia e coerência política como cinco princípios básicos de uma boa governança. Buhalis e Amaranggana (2014) argumentam que parcerias público-privada são essenciais ao executar uma iniciativa de DTI, visto que a governança está ligada diretamente à

estratégia (Ivars-Baidal, Solsona Monzonís & Giner Sánchez, 2016).

Embora seja uma abordagem complexa, diversas são as iniciativas em destinos inteligentes que se desenvolvem pelo mundo. Em especial destacam-se os destinos espanhóis, reconhecidos no que diz respeito a estudos e normativas, programas institucionais e políticas de turismo nacionais em DTI (Ivars-Baidal et al., 2021). Dentre diversas ações, a implementação do *Sistema de Inteligencia Turística* (SIT) na região de fronteira luso-espanhola que compreende as cidades de Badajoz (ESP) e Elvas (POR) e em Las Palmas, na ilha de Gran Canaria, é iniciativa destaque, já que o sistema captura e gerencia milhões de dados estruturados e não estruturados em tempo real com base em ferramentas *big data* e *smart business*. Igualmente, é capaz de produzir informações úteis, relevantes, sistematizadas e ordenadas, disponíveis em formato *open data* para consulta (SEGITTUR, 2015).

Outros países, como China, Argentina e Coreia do Sul também possuem iniciativas na área (Ivars-Baidal et al., 2021). No Brasil, alguns estudos, principalmente do ponto de vista do diagnóstico, como os realizados nos estados do Paraná (Miskalo, 2018; Gomes, Gândara & Ivars-Baidal, 2017) e Minas Gerais (Observatório de Turismo de Minas Gerais [OTMG], 2017) revelaram que, semelhante aos resultados descritos abaixo, faltam iniciativas relacionadas à práticas de destinos turísticos inteligentes no país do ponto de vista das organizações de gestão de turismo locais, ligadas à gestão pública.

3. Metodologia

Brasília (Distrito Federal, DF, Brasil) apresenta-se como um objeto de estudo de interesse para esta temática. Uma vez que a Cidade é Federal desde 1960, foi planejada aos moldes do

urbanismo moderno da década de 50. Foi reconhecida como Patrimônio Cultural da Humanidade pela UNESCO em 1987 e Patrimônio Histórico e Artístico Nacional em 1990 (Sabbag, 2012, p. 7). Por essas particularidades, possui entre seus principais atrativos patrimônios culturais materiais singulares, mas ainda pouco considerados para fins turísticos, embora seja destino turístico indutor (Ministério do Turismo, 2019). Ainda, o tema *smart city* é constantemente abordado como pauta de programas do governo local, como o Programa Brasília Inteligente, que tem como objetivo certificar o Distrito Federal conforme boas práticas referentes à sustentabilidade em comunidades urbanas. Por fim, a parceria firmada com a secretaria de turismo local e o emergente debate sobre o tema por parte do grupo respondente corroboram com a escolha da cidade como objeto desta pesquisa.

Para esse estudo, realizou-se uma pesquisa exploratório-descritiva, com abordagem quantitativa e uso de ferramentas da estatística descritiva. Para a coleta de dados foi realizado um questionário online semiestruturado, elaborado tendo por referência o instrumento de pesquisa utilizados em estudo semelhante realizado nos estados brasileiros de Minas Gerais (OTMG, 2017) e Paraná (Miskalo, 2018; Gomes et al., 2017), que por sua vez se baseiam no questionário da pesquisa de Ivars-Baidal et al. (2016).

O questionário foi dividido em três blocos, com 32 questões totais. Foram feitas adaptações nos instrumentos mencionados, onde foram retiradas duplicidades, acrescentadas novas questões e aquelas que continham dois construtos na mesma sentença também foram modificadas para que contivessem somente um. Ao bloco 'ações prioritárias' foram acrescentadas opções prévias para marcação, já que originalmente essa questão era de caráter qualitativo.

Abaixo são apresentados os blocos e suas variáveis de análise, assim como as referências utilizadas para a estruturação de cada um:

Quadro 1 | Constituição do questionário e referências utilizadas

BLOCO	OBJETIVO	REFERÊNCIAS
1. Destinos Turísticos Inteligentes: percepção, visão do conceito e uso de tecnologias em Brasília	Apurar o entendimento do conceito Destinos Turísticos Inteligentes (DTI) pelos membros do CONDETUR	SEGITTUR (2015) Ivars-Baidal et al. (2016) Gomes et al. (2017)
	Identificar a atual situação de Brasília em relação aos principais parâmetros de DTI: <ul style="list-style-type: none"> • Governança/Liderança, • Sustentabilidade/Acessibilidade, • Inovação • Tecnologia • Uso de tecnologias no turismo em Brasília 	
2. Barreiras enfrentadas para a conversão de Brasília em um DTI	Identificar barreiras enfrentadas pelo destino para a transformação em um DTI	Ivars-Baidal et al. (2016) OTMG (2017)
3. Ações prioritárias para a conversão de Brasília em um DTI	Identificar possíveis ações a serem tomadas pelo destino para a conversão em um DTI nos parâmetros: <ul style="list-style-type: none"> • Modernização da Gestão • Inteligência Turística • Inovação e Competitividade da Oferta Turística • Marketing e Vendas 	Ivars-Baidal et al. (2016) Miskalo (2018)

Fonte: Elaboração própria

A pesquisa foi realizada entre junho e outubro de 2017, junto aos membros do Conselho de Desenvolvimento de Turismo do Distrito Federal (CONDETUR), colegiado de caráter consultivo e propositivo para assuntos diretamente relacionados à atividade turística na região, composto em sua totalidade por 14 entidades do Governo do Distrito Federal e 21 entidades do setor privado (associações empresariais turísticas) e terceiro setor (representantes da sociedade civil, academia, dentre outros).

O instrumento de pesquisa foi então enviado via correio eletrônico para preenchimento através da plataforma online *Google Forms*. Do total foram obtidos 19 respondentes ou 54,2% de representação do total de instituições-membro do conselho, dos quais 58% das respostas foram de atuantes no setor público, 21% no setor privado e 21% no terceiro setor. Os resultados obtidos foram então tabulados utilizando como instrumento de análise o Microsoft Excel e suas ferramentas, possibilitando a elaboração dos gráficos e a inter-

pretação dos dados coletados.

Os resultados são expostos e discutidos em duas partes. Em primeiro lugar se apresentam os resultados e análises do primeiro bloco, de acordo com a escala Likert para nível de concordância, sendo a marcação 1 para o nível mais baixo (não concordo) e 5 para o mais alto (concordo plenamente), e a opção 'não sei'. Então, são apresentados os dados do segundo e terceiro blocos, de acordo com a frequência de marcação nas opções apresentadas.

4. Resultados

4.1 Destinos turísticos inteligentes: percepção, visão do conceito e uso das tecnologias em Brasília

Foram abordadas três questões do ponto de vista individual, a partir do entendimento conceitual de DTI, e duas relativas às condutas nas ins-

tuições dos participantes, relativas ao desenvolvimento do conceito nessas organizações. A figura 2 apresenta em uma proporção da percentagem de

respostas nos níveis mais baixos (1 e 2), no nível médio (3), nos níveis mais altos (4 e 5) e na opção 'não sei', marcadas pelos respondentes.

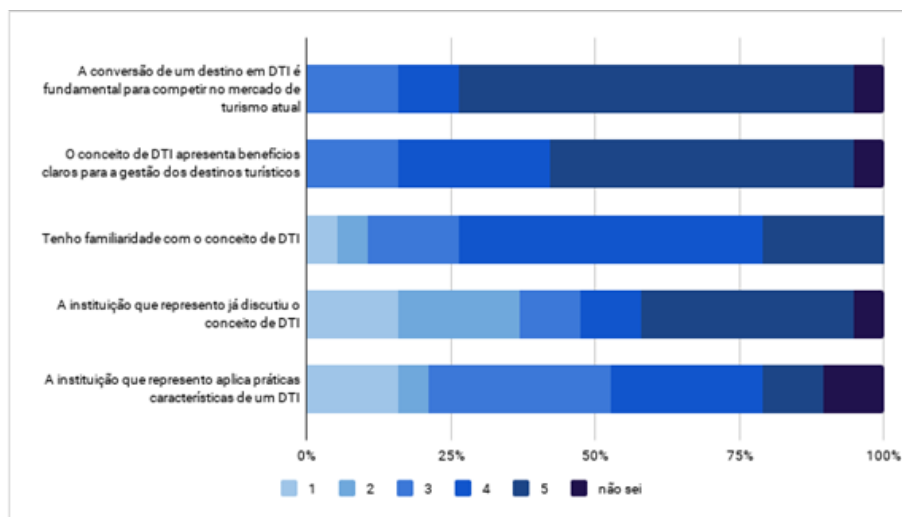


Figura 2 | Visão do conceito 'Destinos Turísticos Inteligentes'
Fonte: Elaboração própria

A partir da análise deste bloco, fica evidenciado que os respondentes tendem a indicar que o conceito, apesar de ter reconhecimento como sendo competitivo, benéfico e familiar em seu conteúdo, ainda carece de aplicação prática por parte de suas organizações, que foram públicas em sua maioria (58%). É relevante a participação dos gestores públicos em DTI pois como apontam Buhalis e Amaranggana, (2014, p. 561) “os destinos turísticos inteligentes não estão livres da influência política, à medida que esta abre certos caminhos e fecha outros”.

O segundo bloco do instrumento aborda a opinião dos respondentes sobre os aspectos que configuram os diferentes âmbitos dos DTI, identificados previamente: governança, sustentabilidade, acessibilidade, inovação e tecnologia. Primeiramente serão analisados os quatro primeiros âmbitos e, posteriormente, em separado, o domínio tecnologia. A figura 3 apresenta a quantidade marcada de cada item da escala de medida, em percentagem, para as questões relacionadas ao primeiro grupo.

De modo geral, as questões das áreas de sustentabilidade/acessibilidade foram as com valoração mais baixas na percepção dos entrevistados, quando considerados os quatro âmbitos analisados. As perguntas relacionadas à práticas sustentáveis em manejo das águas, eficiência energética e mobilidade urbana apresentaram as menores médias de todo bloco com 57,8% (11 respostas), 47,3% (9) e 73,6% (14) dos respondentes concentrando suas respostas nos menores pontos da escala de medida, respetivamente, em cada questão. Embora não dependentes diretamente da gestão turística, as questões acima descritas são importantes para entender o entorno pertencente aos DTI (Boes et al., 2016). A baixa valoração desses itens demonstra que há avanços a serem realizados em relação a melhorias ambientais, à oferta de modais alternativos de transporte urbano na cidade (como metrô, que atende menos de 5% da população brasileira) e de acessibilidade geral. É importante ressaltar que a acessibilidade em destinos inteligentes não envolve somente a facilita-

ção de acesso físico, mas também digital (disponibilidade da informação) (SEGITTUR, 2015). Na questão relativa à inovação, destaca-se a mesma percentagem de escolha nos dois menores (42,1%) e dois maiores (42,1%) pontos da escala de con-

cordância, uma opinião não uniforme que pode ser explicada pela dificuldade em se medir a inovação na atividade turística devido a suas características (INVAT.TUR, 2015).

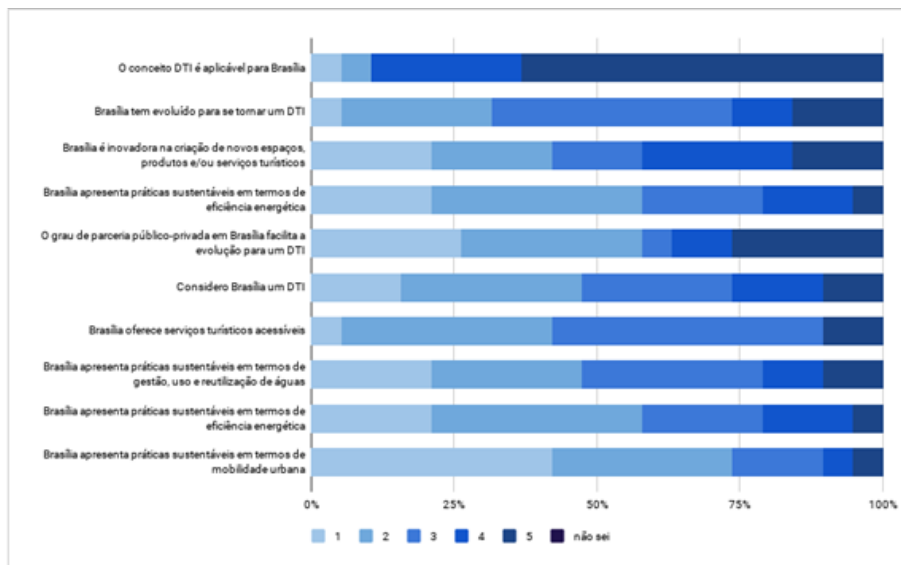


Figura 3 | Situação atual de Brasília e suas práticas em DTI
Fonte: Elaboração própria

É interessante destacar que a maior parte dos respondentes não considera a cidade um destino inteligente, mas a maior parte avaliou o processo de evolução de Brasília a um DTI no ponto médio da escala, o que pode indicar uma possibilidade de avanço e uma abertura importante para o desenvolvimento de práticas inteligentes. Outra questão importante é a relativa ao grau de parceria público privada, apontada também no bloco barreiras como uma dificuldade considerável. Isso denota um desafio, pois como apontam Ivars-Baidal e Vera Rebollo (2019), parcerias público-privadas são essenciais ao se desenvolver uma iniciativa em DTI.

O conjunto de perguntas sobre tecnologias foi dividido em duas partes, já que além da percepção do uso da TICs em processos de gestão do

turismo, também se levantou o grau de utilização de certas tecnologias no turismo em Brasília. A figura 4 apresenta a quantidade marcada de cada item da escala de medida, em percentagem, para as questões relacionadas aos processos de gestão do turismo.

De modo geral, conclui-se que, na visão dos respondentes, ainda é baixo o uso das tecnologias em processos de gestão pública, o que é um ponto a ser observado pois como apontam Gretzel et al. (2015), esforços integrados para coletar e agregar/aproveitar dados derivados da infraestrutura física, conexões sociais, fontes governamentais/organizacionais e corpos/mentes humanos combinados ao uso de tecnologias avançadas promovem eficiência, sustentabilidade e enriquecimento da experiência.

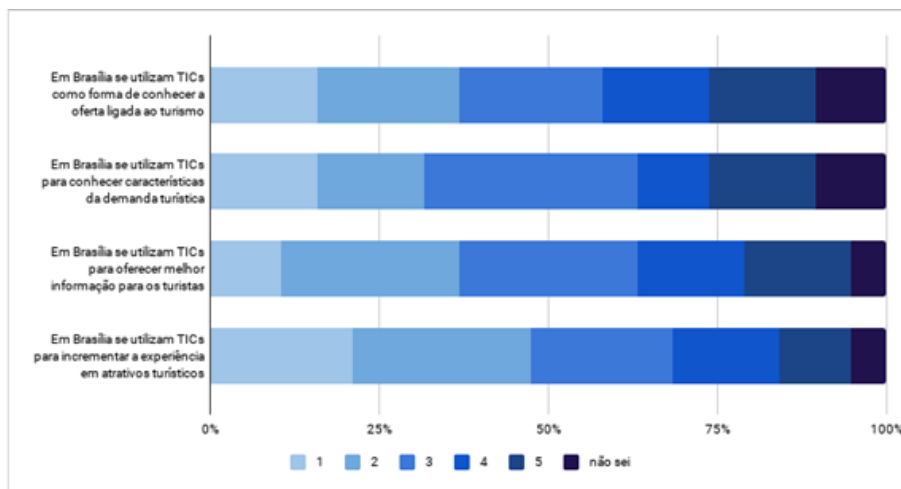


Figura 4 | Uso de tecnologias em processos de gestão do turismo em Brasília
Fonte: Elaboração própria

A figura seguinte apresenta as percentagens de marcação para cada item relativo ao uso de tecnologias aplicadas no turismo em Brasília. Essas questões complementam as práticas acima discu-

tidas, já que são soluções específicas e tendências para os destinos inteligentes, à medida que podem facilitar o desenvolvimento de interessantes soluções para os DTI (INVAT.TUR, 2015).

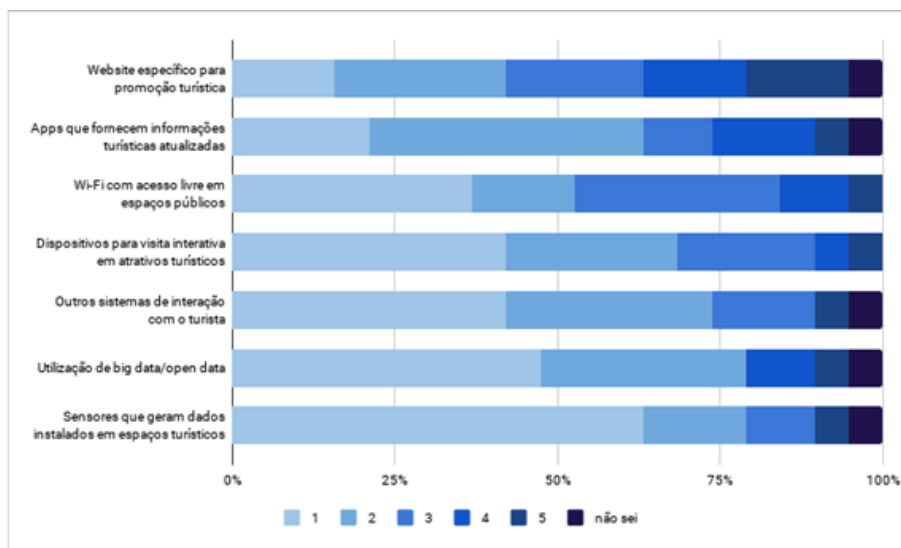


Figura 5 | Uso de tecnologias aplicadas ao turismo em Brasília
Fonte: Elaboração própria

As informações colhidas no questionário para o âmbito 'tecnologia' podem levar a interpretação de que há falta de compreensão do que são e o que significam as tecnologias para o turismo e qual alcance elas possuem. De forma prática, na gestão de destinos turísticos quando aplicadas

transversalmente, as tecnologias podem ser facilitadoras da interação do turista com o destino, além de serem uma fonte de dados para a gestão, e para os empresários locais (Ivars-Baidal et al., 2021). Isto posto, infere-se que Brasília pouco uso faz das tecnologias nos processos de gestão e pro-

moção do turismo. Esse cenário pode ser explicado “pelo grau de novidade destas tecnologias e suas dificuldades de aplicação a pleno rendimento por limitações econômicas ou técnicas”, como sugerem Ivars-Baidal et al. (2016, p. 341).

4.2 Destinos turísticos inteligentes: barreiras e possíveis ações

Em relação às barreiras e possíveis ações que poderiam conduzir Brasília a um cenário de destino inteligente, pediu-se que os respondentes indicassem três itens mais relevantes entre dez opções, além da opção outros. Nos parágrafos a seguir serão utilizadas as percentagens de marcação de acordo com o número total de respondentes, conforme a figura 6.

Evidencia-se que a maior barreira enfrentada é o orçamento público limitado, indicado por 57,8% da amostra (11) seguido pela falta de uma es-

tratégia definida para a consolidação do conceito (47,3%). É importante ressaltar a percentagem de escolha do item ‘falta de compreensão do conceito de DTI’, apontado por 47,3%, dado que, como tratado anteriormente, constata a novidade do tema. Das questões que obtiveram 4 marcações (21%) cada, duas podem ser relacionadas ao componente ‘capital humano’ (pessoal qualificado para desenvolver a temática; colaboração com universidades e institutos). A terceira desse grupo é a ‘falta de prioridade para o tema’, embora, como notou-se nos blocos anteriores, o conceito seja relativamente conhecido e entendido como importante. É importante observar o item ‘investimento público limitado’, considerado uma barreira menos relevante que ‘orçamento público limitado’, o que pode denotar uma expectativa assentada em financiamentos provenientes do setor público, embora investimentos privados possam ser essenciais em um planejamento de destino inteligente.



Figura 6 | Barreiras enfrentadas para a conversão de Brasília em um DTI
Fonte: Elaboração própria

A falta de uma estratégia bem definida embasa as outras barreiras enfrentadas, visto que a evolu-

ção a um DTI é “um processo complexo e sistemático de trabalho colaborativo entre todos os agen-

tes [...] que requer uma estratégia bem ponderada e consensual” (INVAT.TUR, 2015, p. 106). Essa estratégia pode ser refletida em um plano diretor voltado a DTI, como já possuem alguns destinos espanhóis, como a região de Valência (Ivars-Baidal et al., 2021).

As alternativas listadas para o bloco ‘ações prioritárias para a conversão de Brasília em um DTI’, de modo geral, se dividem em ações de planejamento e gestão e ações que podem ser consideradas de curto prazo, pela facilidade de execução. Os dados estão apresentados na figura 7.

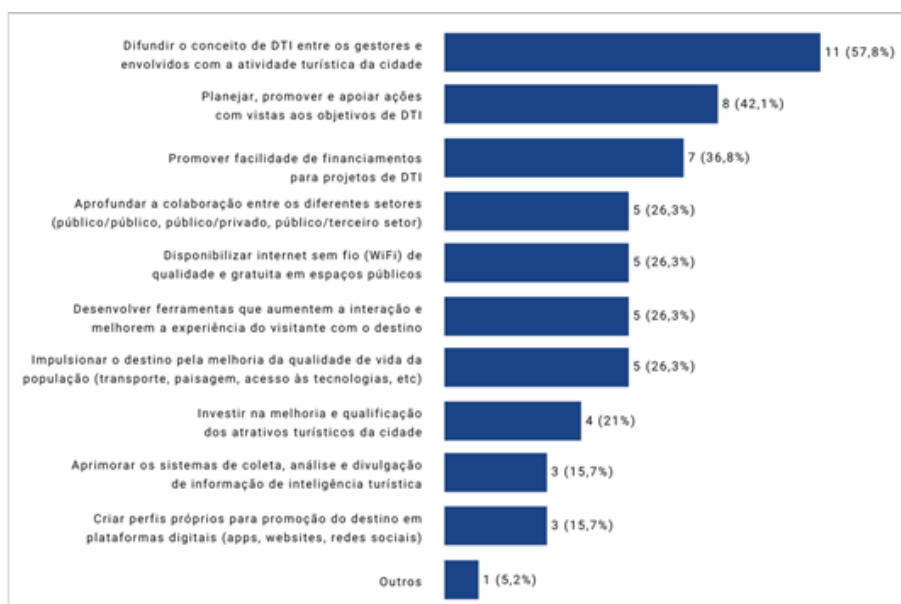


Figura 7 | Ações prioritárias para a conversão de Brasília em um DTI
Fonte: Elaboração própria

Os resultados (Figura 7) indicam que os respondentes consideraram como principais ações a serem tomadas as questões referentes à gestão estratégica, que envolvem a difusão, planejamento e promoção do conceito DTI no destino. A opção ‘outros’ contou com o complemento ‘falta de pessoal com formação em turismo’, apontada também como uma barreira (escassez de pessoal qualificado para desenvolver a temática). Este constitui um interessante ponto a ser observado, já que na literatura pouco é discutido sobre formação e qualificação de profissionais em turismo para atuarem em DTI. O que pode ser percebido é que, com base nas barreiras citadas e nas principais ações elencadas, a maioria dos respondentes considera a estruturação do destino mais relevante que uma atuação considerada mais pontual (como a dispo-

nibilização de *wi-fi* e perfis do destino em plataformas digitais). Também pode ser destacado o papel central que os entrevistados atribuem à gestão pública do turismo e que reflete também os dados dos estudos similares citados anteriormente.

Desta maneira, evidencia-se que falta uma compreensão clara do que é e o que representa uma visão de destino inteligente. As principais limitações dizem respeito à falta de orçamento público e de um planejamento estratégico definido para essa abordagem e ainda se o enfoque inteligente gera benefícios claros. Em consonância com as limitações descritas, as ações identificadas como prioritárias dizem respeito à difusão do conceito e apoio ao seu desenvolvimento. Ante ditas complicações, apontam Ivars-Baidal et al. (2016, p. 343), “cabe considerar se esse enfoque tem suficiente valor e

consistência para guiar a gestão turística local”.

5. Conclusão

Este estudo apurou a visão de atores chaves do turismo em Brasília (DF, Brasil) sobre a cidade como um destino turístico inteligente (DTI). Foram abordadas suas concepções e entendimentos sobre o tema, bem como progressos, adequação do conceito à realidade da cidade, avanços e barreiras que dificultam a construção deste caminho. Portanto, identifica-se o cumprimento do seu propósito – analisar a percepção sobre práticas de gestão de destinos turísticos inteligentes em Brasília.

A pesquisa se baseou em um entendimento ampliado do conceito, aplicando uma visão de DTI como um novo enfoque de gestão que proporciona a organização de destinos mais inovadores, construídos sobre uma infraestrutura tecnológica voltada para a sustentabilidade, a interação e a integração do visitante com seus arredores, aprimorando a qualidade da experiência no destino. Esta concepção se expande ao englobar aspectos mais sistêmicos da gestão da cidade em um destino turístico, envolvendo a melhoria de processos com objetivo de atender população/visitantes de forma eficiente, mas também de promover mudanças maiores que impactam todo o ambiente que a envolve. Prevalece o entendimento de que uma cidade não pode ser considerada *smart* apenas pela pura aplicação de soluções tecnológicas via TICs em iniciativas isoladas. Afinal, variáveis como governança, sustentabilidade, mobilidade, entre outras, emergem como centrais para a discussão.

Os dados obtidos em relação à realidade de Brasília frente às práticas de DTI levam a crer que a cidade ainda carece de um enfoque de gestão para tornar-se um destino inteligente, embora a visão geral sobre essa perspectiva seja positiva. As práticas levadas a cabo pelo destino ainda são limitadas pela pouca colaboração público-privada e

por práticas de sustentabilidade ainda frágeis. O uso das tecnologias se mostrou escasso, e raro é o emprego delas em aplicações específicas no turismo.

Com base nas barreiras citadas e nas principais ações elencadas, a maioria dos respondentes considera a estruturação do destino mais relevante que uma atuação considerada mais pontual. Entretanto, é necessário reconhecer as limitações econômicas, culturais, sociais e técnicas relativas a um projeto de destino inteligente, por isso o mesmo há de ser gradual e flexível, alcançável e adaptável à realidade em que se insere.

Por fim, a essência dos destinos turísticos inteligentes está no constante aprendizado, com vistas não somente a melhorar a experiência turística oferecida no destino, mas também a atingir beneficamente os envolvidos com o setor. Assim, o retrato apresentado pelo presente estudo pode fomentar a discussão e apropriação do conceito entre gestores do turismo local.

Entre as limitações desta pesquisa, está a percepção centrada em membros do CONDETUR. Para estudos futuros, sugere-se ampliar para o olhar dos demais atores, como turistas e moradores locais. Ainda, essa abordagem pode ser replicada a outras cidades brasileiras, adensando a reflexão do tema no país. Sugere-se ainda estudos de diagnósticos de maturidade e desenvolvimento de tecnologias e aplicações dos conceitos de DTI, assim como seu grau de implementação.

Referências

- Blanco, J. (2015). *Libro blanco de los destinos turísticos inteligentes: Estrategias y soluciones para fomentar la innovación en el turismo digital*. (1a ed.) Madrid: Biblioteca Altrán
- Boes, K., Buhalis, D. & Inversini, A. (2016). Smart tourism destinations: ecosystems for tourism destination competitiveness. *International Journal of Tourism Cities*, 2(2), 108-124. DOI: 10.1108/IJTC-12-2015-0032
- Buhalis, D. (2007). Tecnologia da Informação no Turismo. In C. Cooper, J. Fletcher, A. Fyall, D. Gilbert & S. Wa-

- nhill (Eds.), *Turismo, princípios e prática* (3ª ed., pp. 671-702). Porto Alegre: Bookman
- Buhalis, D. & Amaranggana, A. (2014). Smart tourism destinations. In Z. Xiang & I. Tussyadiah (eds.), *Information and Communication Technologies in Tourism* (553-564). Vienna, Austria: Springer. Dublin: IFITT. DOI: 10.1007/978-3-319-03973-2_4.
- Del Chiappa, G. & Baggio, R. (2015). Knowledge transfer in smart tourism destinations: analyzing the effects of a network structure. *Journal of Destination Marketing & Management*, 4(3), 145-150. <https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2015.02.001>
- Gil, A. C. (2008). *Como elaborar projetos de pesquisa* (4ª ed.) São Paulo: Atlas.
- Gomes, E. L., Gândara, J. M. & Ivars-Baidal, J. A. (2017). É importante ser um destino turístico inteligente? A compreensão dos gestores públicos dos destinos do Estado do Paraná. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*, 11(3), 503-536. DOI:10.7784/rbtur.v11i3.1318
- Gretzel, U. (2018). From smart destinations to smart tourism regions. *Journal of Regional Research*, (42), 171-184.
- Gretzel, U. & Koo, C. (2021) Smart tourism cities: a duality of place where technology supports the convergence of touristic and residential experiences. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 26(4), 352-364. DOI: 10.1080/10941665.2021.1897636
- Gretzel, U., Sigala, M., Xiang, Z. & Koo, C., (2015). Smart tourism foundations and development. *Electron Markets*, 25(3), 179-188. DOI: 10.1007/s12525-015-0196-8
- Guardia, S. & Guardia, M., (2017). Ensaio sobre destinos turísticos inteligentes. *Revista Turismo e Desenvolvimento*, 27/28(1), 1305-1314. <https://doi.org/10.34624/rtd.v1i27/28.9897>
- Instituto Valenciano de Tecnologías Turísticas (INVAT.TUR) (2015). *Manual operativo para la configuración de destinos turísticos inteligentes*. Acessado em 21 de abril de 2021, em <http://invattur.gva.es/estudio/manual-operativo-para-la-configuracion-de-destinos-turisticos-inteligentes/>
- Ivars-Baidal, J. A., Celdran-Bernabéu, M. A., Femenia-Serra, F. Perles-Ribes, J.F. & Giner-Sánchez, D. (2021). Measuring the progress of smart destinations: The use of indicators as a management tool. *Journal of Destination Marketing & Management*, (19). <https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2020.100531>
- Ivars-Baidal, J. A. & Vera Rebollo, J. F. (2019). Planificación turística en España. De los paradigmas tradicionales a los nuevos enfoques: Planificación turística inteligente. *Boletín de la Asociación de Geógrafos Españoles*, 82, (2765), 1-31. <http://dx.doi.org/10.21138/bage.2765>
- Ivars-Baidal, J. A., Solsona Monzonís, F. J. & Giner-Sánchez, D. (2016). Gestión turística y tecnologías de la información y la comunicación (TIC): El nuevo enfoque de los destinos inteligentes. *Documents d'Anàlisi Geogràfica*, 62(2), 327-346. <http://dx.doi.org/10.5565/rev/dag.285>
- Lopez de Ávila, A. & Garcia-Sánchez, S. (2013). Destinos turísticos inteligentes. *Harvard Deusto Business Review*, (224), 58-67
- Luque Gil, A.M.; Zayas Fernández, B. & Caro Herero, J.L. (2015). Los destinos turísticos inteligentes en el marco de la inteligencia territorial: Conflictos y oportunidades. *Investigaciones Turísticas*, 10, 1-25. DOI:10.14198/INTURI2015.10.01
- Ministério do Turismo. (2019). *Mapa do Turismo Brasileiro*. Acessado em 12 de abril de 2021, em http://www.regionalizacao.turismo.gov.br/images/conteudo/LIVRO_Mapas.pdf
- Miskalo, M. M. (2018). *Curitiba: um destino turístico inteligente?* Tese de mestrado, Universidade Federal do Paraná, Curitiba, BR.
- Mosannenzadeh, F. & Vettorato, D. (2014). Defining smart city: A conceptual framework based on keyword analysis. *TeMA Journal of Land Use Mobility and Environment* (special issue), 683-694. DOI:10.6092/1970-9870/2523
- Muñoz-Mazón, A., & Velasco González, M. (2015). Colaboración y gobernanza para el desarrollo turístico. Aranjuez como estudio de caso. *Cuadernos de Turismo*, (35), 311-334. <https://doi.org/10.6018/turismo.35.221631>
- Observatório de Turismo de Minas Gerais (OTMG) (2017). *Destinos turísticos inteligentes: Um panorama de Minas Gerais*. Acessado em 14 de abril de 2021, em <https://www.observatorioturismo.mg.gov.br/?p=5315>
- Sabbag, J. A. (2012). *Brasília, 50 anos: do urbanismo moderno ao planejamento estratégico*. Tese de mestrado, Universidade de Brasília, Brasília, BR.
- Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas (SEGITTUR) (2015). *Informe destinos turísticos inteligentes: construyendo el futuro*. Acessado em 21 de abril de 2021, em <https://www.thinktur.org/media/Libro-Blanco-Destinos-Turisticos-Inteligentes-construyendo-el-futuro.pdf>