

Ensaio sobre **destinos** turísticos **inteligentes**

An essay on **smart** tourist **destinations**

SÉRGIO GUARDIA * [sergio.ramiro@yahoo.com.br]

MABEL GUARDIA ** [mabelsimone@yahoo.com.br]

Resumo | O estudo busca provocar reflexões para entender o que é um destino turístico inteligente. Trata-se de um estudo bibliométrico que procurou entender as principais considerações de destinos turísticos inteligentes, delimitando seu escopo e analisando como apropriar-se dos conceitos. Os Resultados obtidos foram a identificação dos fatores que transformam um destino turístico tradicional em destino inteligente, bem como o que requer para estruturá-lo. O trabalho apresenta dados gerais do planejamento de destinos descrevendo o que são cidades inteligentes e conclui com as diferenças entre cidades e destinos inteligentes. Constatou-se que o foco e objetivos são distintos das cidades e dos destinos inteligentes.

Palavras-chave | Planejamento do turismo, destinos turísticos inteligentes, cidades inteligentes

Abstract | This study provokes reflections to understand what is a smart tourist destination, which is able to accommodate tourists. The methodology used was a bibliometric study, aiming to: Understand the main considerations of smart tourist destinations, delimiting its scope and analyzing how to appropriate the main concepts. The results were identification of factors that transform a traditional tourist destination in smart destination as well as the requirements to structure it. The paper presents general data destinations planning describing what are smart cities and concluding with the differences between smart cities and destinations. In the end, it was found that the focus and objectives are different from smart cities and destinations.

Keywords | Tourism planning, smart tourist destinations, smart cities

* **Mestre** em Engenharia de Software pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte – UFRN. **Professor** do curso de Turismo da Universidade Federal do Rio Grande do Norte – UFRN.

** **Doutora** em Engenharia Agrícola, pela Universidade Federal de Campina Grande – UFCG. **Professora** do curso de Turismo da Universidade Federal do Rio Grande do Norte – UFRN.

1. Introdução

Seguindo o raciocínio epistemológico, Kuhn (2001) na obra intitulada: *A estrutura das revoluções científicas* define paradigma como: “Considero ‘paradigmas’ as realizações científicas universalmente reconhecidas que, durante algum tempo, fornecem problemas e soluções modelares para uma comunidade de praticantes de uma ciência” (Kuhn, 2001, p. 13). E acrescenta ainda que: “ao aprender um paradigma, o cientista adquire conjuntamente teoria, métodos e padrões, formando usualmente uma mistura inextricável”. Na mesma obra o autor observa que “há normalmente alterações significativas nos critérios que definem a legitimidade tanto dos problemas quanto das soluções propostas” (Kuhn, 2001, p. 171). Daí, pode-se entender que se toda postulação de verdade ou probabilidade só pode ser realizada dentro de um paradigma específico, e ainda, se não há critérios epistêmicos universais, então aquilo que julga um sistema teórico faz parte dele. Este parece ser o caso dos destinos turísticos inteligentes, cujos critérios epistêmicos estão em construção ou ainda não são universais.

Como o tema é relativamente novo, está sendo iniciado um novo paradigma, uma vez que estes surgem quando os fenômenos não se encaixam dentro de algum padrão ou modelo previamente aceito pela comunidade, mas havendo anomalias ou crises, há as condições ideais para uma nova revolução científica (Kuhn, 2001). A troca de paradigmas implica em uma ruptura de ideias, em mudança, sugere um processo lento e nada fácil. “O paradigma efetua a seleção e a determinação da conceptualização e das operações lógicas. Designa as categorias fundamentais da inteligibilidade e opera o controle de seu emprego” (Morin, 2000, p. 25).

Tanto Foucault (1987) quanto Kuhn (2001) apontam para a existência de padrões de continuidade e descontinuidade na produção do conhecimento de uma área do saber: as revoluções e

rupturas epistemológicas. Mas, talvez os destinos inteligentes sejam apenas um pseudo paradigma ou apenas mais um modismo da atualidade que não trará mudanças na ontologia e no comportamento dos turistas ou não marcará uma nova realidade no turismo internacional. Assim, para compreender parece apropriado pensar de forma mais abrangente, que seja multidimensional, contextualizado e multidisciplinar, Morin (2000). Justifica-se então a necessidade de discutir os parâmetros teóricos quanto a definição dos destinos e cidades inteligentes e humanas.

2. Destinos turísticos

O conceito de destinos turísticos já está bem consolidado na literatura, a definição mais clássica é da Organização Mundial do Turismo (OMT) define o destino como sendo o local ou espaço físico onde um visitante permanece pelo menos uma noite (e menos de um ano) e no qual estão incluídos produtos turísticos, atrações, serviços de apoio e outros recursos turísticos ao alcance de uma viagem, com regresso ao seu entorno habitual, com objetivo de lazer, negócios ou outros motivos não relacionados a atividade remunerada, (OMT, 2001).

Os destinos são os lugares aonde o turismo é planejado, organizado, desenvolvido, monitorado e controlado, focaliza nos deslocamentos e no desenvolvimento das demandas turísticas. Assim, o fornecimento dos diversos serviços turísticos entre o emissor e a região receptora tem sentido (Saranimi & Kylan, 2011). Da mesma maneira, Krippendorf (2001) observa que: sair do cotidiano é mais importante do que chegar ao destino, e é melhor ser rei no lugar receptor e deixar de ser vassalo no seu local de origem.

Krippendorf (2001) observa ainda que há troca de ganhos econômicos para algumas organizações ou para uma pequena parcela dos habitantes e que

há perdas sociais, que não justificam esse tipo de turismo. Há a necessidade de preparar os destinos para os turistas, mas não podem se deixar despreparadas para a população local.

Ao descrever habitantes ou comunidade local deve-se entender por grupos de indivíduos que residem habitualmente ou permanente no destino turístico. Este aglutinamento de pessoas é denominado de comunidade receptora (Molina, 1991). E está constituída em geral por dois grandes grupos: O primeiro está ligado diretamente com o turismo, são hotéis, companhias aéreas, restaurantes, agências de viagens e receptivos, etc. O segundo grupo está ligado indiretamente ao turismo, podendo ser: Polícia, bombeiros, hospitais, farmácias, agricultores, pescadores, camponeses, operários, dentre outros.

Em geral, a ideia do destino inteligente foi corroborada da noção de cidades inteligentes e humanas, e que prevê uma nova estratégia de desenvolvimento urbano com base na utilização das tecnologias e informação e comunicação em várias áreas-chave, tais como economia, meio ambiente, mobilidade, governança dentre outros, com o objetivo de transformar a infraestrutura e serviços da cidade. (Blanco, 2015).

Todos os fatos supracitados conduzem a inferir que existe uma relação tríplice entre a administração pública, as organizações da iniciativa privada que atuam no turismo e o papel que as universidades devem exercer para o desenvolvimento dos destinos turísticos inteligentes no Brasil. Perpassando o planejamento estratégico, a integração entre os envolvidos no processo, descrevendo as regulamentações e os incentivos, estabelecendo uma pauta de treinamentos e capacitações para o *trade* turístico e para a população residente. Mas, sempre salientando a importância de promover o turismo de maneira sustentável e bem planejada, de forma a trazer benefícios ao local onde é praticado.

3. Cidades inteligentes e humanas

A maior parte das pessoas residem atualmente nas cidades de acordo com o relatório da *World Urbanization Prospects* (2014) desde 2007 o número de pessoas que habitam em cidades superou os habitantes do meio rural. Cada semana um milhão de pessoas mudam para os grandes centros urbanos (UN/DESA, 2014). Em concordância com essas afirmativas, Mitchell (2007), alega que a infraestrutura das cidades enfrenta dificuldades devido ao fato de que mais da metade da população mundial vive nas cidades, desta forma os gestores das cidades precisam encontrar sólidas soluções de longo prazo.

O crescimento desenfreado não acabará, de acordo com a Organização das Nações Unidas (ONU) as populações urbanas crescerão em mais de 2 bilhões de pessoas nos próximos 40 anos, ou seja, serão mais de 9 bilhões de pessoas e 70% delas estarão vivendo em cidades (ONU, 2014). Para atender a essa futura população a gestão dos centros urbanos exige mudanças na infraestrutura, distribuição de água, energia, saúde, alimentos, segurança, educação, lazer e cultura. Percebe-se claramente que novas abordagens devem ser consideradas para evitar uma crise ou até um colapso em um futuro não muito distante (UN/DESA, 2014). No planejamento da atividade turística deve-se pensar em como gerar benefícios para a população local e fornecendo boas experiências aos turistas.

A migração das pessoas do campo em direção às cidades em busca de trabalho, serviços e expectativa de uma vida melhor implica em aumento da densidade e o crescimento populacional, este fato não se pode interromper nem rápida nem facilmente (Toppeta, 2010). Como resultado as cidades estão cada vez mais complexas, demandam gerenciá-las de uma forma mais moderna e adequada aos problemas do século 21. Não é possível continuar administrando as cidades como se fazia no século passado (Friedmann, 1998). As soluções para os problemas supracitados devem ser

dadas com o aproveitamento das capacidades existentes, melhorando a eficiência e reinventando as cidades. (Taaffe, 2014). O uso das tecnologias é um meio para a gestão das cidades inteligentes. Logo, não basta apenas investir em sistemas inteligentes, centros de operações e outras tecnologias. Há de se investir em gestão e melhoria do ambiente socioeconômico. Seria uma falha enorme não preparar a gestão das cidades para esse novo desafio. As metrópoles, afinal, demandam capacidade de gestão maior e mais eficiente (Blanco, 2015).

As tecnologias da informação e da comunicação (TIC's) coordenarão muitas das atividades e serviços, conduzindo cidadãos conectados, mais bem informados, e engajados em cidades inteligentes (Buhalis & Amaranggana, 2014). As TIC's devem ser utilizadas como viabilizadoras de um novo sistema nervoso central de gestão das cidades inteligentes, (Gupta, 2002; Toppeta, 2010).

Por sua vez, Vicini et al. (2012), conceituam cidade inteligente como um ambiente onde a tecnologia está embutida na cidade. Esta tecnologia junto com todos os componentes sociais cria sinergia, com o objetivo de melhorar a qualidade de vida dos residentes, e ao mesmo tempo dar eficiência aos serviços. O desenvolvimento das cidades inteligentes e humanas procura facilitar o acesso aos serviços para os cidadãos, enquanto que os destinos turísticos inteligentes tiram vantagem da disponibilidade desses recursos, mas se voltam para melhorar a experiência turística.

Nas cidades inteligentes os cidadãos também devem interagir com governo na solução dos desafios dos grandes centros urbanos. O uso ostensivo da informação é uma mudança da convivência urbana e um novo entendimento da vida cidadã, é um formato de cidade com o uso das tecnologias unido à inovação e com o objetivo de criar novas opções de qualidade de vida e de respeito ao meio ambiente. A cidade é feita de pessoas, pelas pessoas e para as pessoas. Para Taaffe (2014), as cidades inteligentes são aquelas que têm por objetivo a melhoria na qualidade dos serviços aos cida-

dãos, o autor afirma ainda que o estabelecimento de um sistema de gestão informatizado e integrado não é um fim em si mesmo, mas um mecanismo por meio do qual os serviços são fornecidos e informações são compartilhadas.

Com relação à mobilidade urbana, para os moradores do destino turístico, e também turistas que precisam usar a infraestrutura disponível, sejam os transportes de massa, rodovias, etc. A alta densidade demográfica leva a outros problemas, como a quantidade de combustível gasto até encontrar um local para estacionar. Às vezes para não pagar a tarifa de estacionamento privado há deslocamento até achar uma vaga pública o que gera um aumento da emissão de dióxido de carbono (CO₂). As cidades do futuro deverão lidar com sistemas de informação que permitam saber onde há vagas de estacionamento e onde não é possível deixar o veículo (Gupta, 2002).

Uma alternativa para reduzir a poluição, seria o uso de veículos elétricos, sejam motocicletas, bicicletas ou veículos automotores. No Instituto de Tecnologia de Massachusetts (MIT), bem como em outros centros de pesquisa estão prototipando este tipo de veículos que munidos de poderosos sistemas de informação permitirão a locomoção sem piloto em baixas velocidades. Mas, surge outra complicação, é o fato de que muitos veículos elétricos trazem o problema de recarregar as baterias, será necessário ter energia suficiente para recarregar centenas de veículos elétricos de uma única vez. Será necessário um sistema de carregamento inteligente (Mitchell, 2007).

Um dos maiores desafios das cidades é continuar crescendo de forma sustentável, sendo necessário usar a inovação e a tecnologia disponível para mitigar a agressão à natureza e conservar os campos mantendo o equilíbrio, o meio ambiente e a sustentabilidade do destino.

4. Destinos turísticos inteligentes

A tecnologia está presente na vida dos cidadãos de várias formas. López de Ávila e Sánchez (2016) afirmam que a sociedade atual está mais dependente das TIC's. O turista mais informado e exigente, procura novas emoções e realiza um maior número de viagens de menor duração. Os novos turistas apelam à variedade de experiências criando novas tendências de consumo. E estes fatores devem ser levados em consideração na hora de planejar a estratégia turística inteligente.

Ao estudar destinos turísticos inteligentes (DTI's) é mandatório entender a triangulação dos elementos que os compõem, integrando o que são destinos, o que é turismo e o que é inteligência, a começar pela definição de Mario Beni (2008, p.102) que aponta para: "o turismo é uma atividade que requer a intervenção proeminente do Estado pelo que representa em suas características fundamentais". Semelhantemente, Ruschmann (2010, p.150) confirma: "historicamente, o êxito do turismo em uma destinação depende da ação do Estado". Assim o Estado tem uma parcela ampla de importância no resultado dos destinos turísticos.

O desenvolvimento do destino depende tanto dos atores governamentais, da população, bem como também da iniciativa privada, que devem agir de maneira sincronizada e com os mesmos objetivos, além disso, os destinos necessitam trabalhar com visão estratégica diferente, que seja completa e de longo prazo para poder adaptar-se à perspectiva de destinos inteligentes. Mas, para transformar um destino, em inteligente, é importante perceber a importância do patrimônio cultural e natural, sendo fundamental também conhecer a velocidade de reação e a capacidade de adaptação do destino às mudanças para poder influenciar o desenvolvimento e a configuração da destinação bem como criar respostas sustentáveis e competitivas a estes câmbios (Wang et al., 2013).

Para Vargas-Sanches (2015) um DTI é aquele

que, a partir de uma visão compartilhada pelos atores, se sedimenta no intensivo uso das tecnologias de vanguarda com o objetivo de criar um ambiente digital avançado através da gestão integrada (ou rede) de sistemas, plataformas e dados de todo tipo (sobre mobilidade, consumo energético, etc.) para melhorar a gestão do destino em todas as esferas. Isto permitirá acessibilidade mais eficaz e eficiente aos produtos e serviços que configuram a oferta, adicionando valor através da personalização e favorecendo a interação (antes, durante e depois da visita) com o território e a integração nele. Em definitiva, uma melhor comercialização, gestão e possibilitando uma diferenciação no destino.

Os DTI's integram os conceitos de sustentabilidade, acessibilidade, conhecimento e inovação tecnológica. É necessário dotar inteligência à infraestrutura, fomentar o desenvolvimento eficiente e sustentável do destino e ao mesmo tempo tratar de melhorar a qualidade de vida dos residentes (Wang et al, 2013).

Para Buhalis e Amaranggana (2014) são três os resultados esperados na transformação para DTI's: 1º aumento da competitividade empresarial e pública, 2º aumento da qualidade das visitas e 3º aumento da qualidade de vida dos residentes, considerando ainda a sustentabilidade, viabilidade financeira e colaboração público-privada. No referido processo é imprescindível a adoção da inovação e as novas tecnologias para a gestão da informação, que apoiarão a comunicação e eficiência.

O destaque nos DTI's está no foco dado ao visitante, sendo a parte central do processo (López de Ávila & Sánchez, 2016). Desta maneira, os sistemas inteligentes devem ser construídos na perspectiva dos turistas, permitindo a interação e a integração antes, durante e depois da viagem, desenvolvendo elementos que facilitem o entendimento do entorno, agilizem o processo de tomada de decisão e melhorem a qualidade da experiência turística. E para isto, é necessária a participação da iniciativa pública, privada e da população resi-

dente (Wang et al., 2013).

A viagem começa antes, fazendo pesquisas geralmente usando a Internet, planejando o que deve ser visitado, reservando hotel, carro, passagens, etc. Não apenas são pesquisados na rede os destinos, mas também são compartilhadas as experiências, os melhores atrativos turísticos e as ofertas, comunicando e avaliando as opiniões de outras pessoas, que muitas vezes nem são conhecidas. Para Buhalis e Amaranggana, (2014) Graças à tecnologia as pessoas se relacionam cada vez mais pelas redes sociais, não apenas com as outras pessoas, mas também com seu entorno. Neste novo cenário, são produzidas centenas de milhares de dados e informações diariamente.

Ao chegar no destino, a conexão é fundamental, os dispositivos móveis estão no bolso dos turistas e dos residentes, misturando-se nos pontos de interesse e trocando informações verbais e virtuais, permitindo que outros viajantes tenham as mesmas facilidades para disfrutar da oferta turística. É importante que a informação disponível no destino, se adequa a quem é residente e altere para quem é turista, mudando de acordo com a necessidade, mas atendendo a todos. Esta inteligência da informação é uma das características dos DTI's (Blanco, 2015).

Desenvolver um DTI é a oportunidade de se adequar a um novo contexto mundial, é o momento de aproveitar para modificar e ir na direção de um futuro competitivo e em constante transformação, capaz de reinventar as cidades. A tecnologia deve ser vista como ferramenta para alcançar os macro objetivos, usar a vocação de conectividade e rapidez para influenciar pessoas com foco na melhoria da qualidade de vida dos residentes e da satisfação e agrado dos turistas (Buhalis & Amaranggana, 2014).

O comportamento do turista mudou com a proliferação da internet, as possibilidades de usar motores de busca e de fazer comparações, aliadas ao uso das redes sociais e ainda a possibilidade de fazer transações através dos dispositivos móveis, ofe-

rece ao turista total mobilidade, (Buhalis, 2010).

5. Metodologia

Foi realizado estudo bibliométrico no período de junho a julho de 2016 do tipo exploratório-descritivo, com revisão bibliográfica, bem como nas revistas científicas de turismo Qualis Capes A1 e B1 dos últimos 3 anos (2014 a 2016). Identificando os artigos científicos nos periódicos: *Tourism Management*, *Science Direct* e *Scielo* usando a expressão de busca: “*smart destinations*”, “*smart tourism destination*”, “destinos inteligentes”, “destinos turísticos inteligentes”. Busca e recuperação dos artigos em formato PDF e/ou DOC. Foram encontrados apenas 3 artigos internacionais sendo 1 em espanhol e 2 em inglês (ver nas referências), nos periódicos científicos e nenhum nas revistas com Qualis. Com relação ao tema cidades inteligentes, foram usados 4 artigos de revistas internacionais que fundamentam os conceitos de smart city, tidos como relevantes e escolhidos por conveniência dos autores. Foi efetuada análise qualitativa e compilação das informações, separando-as em categorias e conferindo a natureza do seu conteúdo. Posteriormente foram realizados os registros dos: Benefícios, atores, papéis e dos impactos produzidos pelos destinos inteligentes. Para a análise e a interpretação dos dados foi usado a metodologia de análise de conteúdo. Ponderadas as informações foram criados grupamentos em 6 categorias: Governança, Mobilidade, Meio Ambiente, Pessoas envolvidas diretamente (capacitação), Economia autosustentável, e fatores que afetam diretamente o turista para finalmente apresentar os registros de forma estruturada. Pela limitação de quantidade de palavras neste artigo, foram omitidos os resultados obtidos das categorias. Apresentando apenas as conclusões.

6. Análise e discussão

Não apenas no Brasil, mas o mundo todo vive o êxodo rural, que é o processo de migração em massa das pessoas que vivem no campo para as cidades. As cidades produzem tecnologias e o campo produz alimentos, as tecnologias facilitam o cotidiano dos habitantes das cidades seja na execução das suas tarefas, dando maior conforto, aumentando a produtividade, facilitando a comunicação, etc. Seja como for, as novas tecnologias estão focadas na evolução e no avanço da humanidade.

O conceito de cidades inteligentes está ganhando maior popularidade ao longo dos últimos anos, estas, devem perceber a importância da relação com o campo e os impactos causados ao meio ambiente. A globalização afeta ao mundo todo segundo Senge (2016), hoje é impossível ser sustentável localmente, a espécie humana se tornou global. O que se faz em um lado do mundo afeta o outro lado também. E está claro que ainda não sabemos como sobreviver nesse nicho global. As mudanças climáticas são um exemplo, pela primeira vez o ser humano, precisa afrontar um processo do tamanho do planeta (Senge, 2016). A gestão de destinos e de cidades inteligentes precisam pensar neste tipo de problemas.

Há o início de uma nova realidade que nos mostra um novo paradigma, com problemas mundiais, que implica na necessidade das pessoas em trabalhar cooperativamente, os países devem tratar as questões mundialmente e não mais localmente, a globalização deixou de ser econômico-financeira, das comunicações e dos meios de transporte (Harvey, 1993). Não se pode mais pensar em unificação dos mercados, nem na rapidez com que as tecnologias influenciam as organizações, é preciso repensar um novo modelo de planeta, em constante transformação, com mistura de culturas, com impactos ambientais a nível mundial e uma nova sociedade digital.

A atenção que está recebendo o tema DTI está

também em alta popularidade, diversos países começam a se voltar para este novo cenário (Buhalis & Amaranggana 2014). Um ponto que parece fundamental é perceber a velocidade e a frequência com que acontecem as mudanças e o câmbio nas formas de negócios impulsionados pelos avanços tecnológicos, obrigando constantemente às empresas a realizarem esforços para adaptar-se ao ambiente em constante transformação. Assim, se tornou imperativo o tempo de reação das organizações, sendo tanto o mais importante do que a perfeição. A velocidade de reação e as mudanças organizacionais ou as adaptações às mudanças com o apoio básico das plataformas tecnológicas inovadoras se tornaram os elementos vitais neste novo contexto digital.

A gestão se depara com um cenário inédito com potencial para dinamizar uma nova indústria, com novas oportunidades impulsionando a economia e o emprego, mas precisa de planos estratégicos de longo prazo que busquem a sustentabilidade, novos cenários urbanos atrativos para o turismo e favoráveis ao empreendimento. A Governança passou a ter importância primordial, pois daí serão definidas as estratégias e os planos de ação na transformação do destino em inteligente.

Segundo López de Ávila e Sánchez (2016) há cinco diferenças entre destino e cidade inteligente:

- 1) O destino é impulsionado pelo setor turístico, seja público ou privado.
- 2) O público alvo é o turista e não o residente, embora o residente se beneficie.
- 3) Os limites geográficos são diferentes, os limites do destino turístico podem ultrapassar os limites geográficos das cidades.
- 4) A interação, que vai além da estadia na cidade, no destino começa antes do turista chegar, continua durante a estadia e prolonga-se até depois da ida.
- 5) Os destinos inteligentes estão ligados ao aumento da competitividade e à melhora da

experiência do turista, enquanto que as cidades inteligentes estão voltadas ou orientadas à gestão e governabilidade destas e a incrementar e melhorar a qualidade de vida dos residentes.

A cooperação entre as partes (setor público, iniciativa privada e entidades de formação) deve prever o desenvolvimento de iniciativas conjuntas no âmbito do turismo, com ênfase especial nas que permitam impulsos ao empreendedorismo do setor, bem como aquelas que contribuam no incremento da qualificação das empresas turísticas, de forma a melhorar a gestão interna e fomentar a participação dos empresários no desenvolvimento dos destinos turísticos inteligentes.

A gestão de destinos turísticos inteligentes deve enfatizar a mobilidade limpa e não motorizada, tanto interna (dentro da área de fluxo turístico, como nos acessos ao destino) adaptar-se continuamente às tendências do mercado, às novas tecnologias e à cultura das sociedades em um processo de constante modernização. Por isso a exercer uma boa governança se torna fundamental. Deve pensar no presente olhando sempre para o futuro. Atualmente existem várias iniciativas de evoluir para cidades inteligentes principalmente na Europa e Ásia, o mesmo começa a acontecer com os destinos inteligentes, tendo China e Espanha como expoentes no seus respectivos continentes.

Para transformar um destino em inteligente, a cidade deve ser inteligente, mas não toda, apenas a parte urbana na qual ocorre o grande fluxo turístico, deve ser tecnologicamente bem desenvolvida, com acesso ubíquo à Internet, segurança e vigilância, mobilidade interna e externa (não poluentes), sinalização em vários idiomas, uso de energias verdes, pessoas devidamente capacitadas para o turismo e fluentes em vários idiomas. As cidades inteligentes se preocuparão com os fluxos urbanos ao invés dos fluxos turísticos.

7. Conclusões

Para que os destinos turísticos se tornem uma realidade é necessário um fator preponderante que é a liderança, a gestão, mudar a forma de pensar saindo do tradicional e redirecionar para o inteligente (buscando a eficiência e aprendendo constantemente) e assim usar o conhecimento adquirido para a melhoria contínua. As tecnologias jogam um papel importante, mas os destinos que investem mais em tecnologia não serão obrigatoriamente os mais inteligentes. Fatores como sustentabilidade e a criatividade para encontrar soluções aos problemas existentes tem muito mais valor do que pesados investimentos em tecnologias. Assim, o planejamento e a gestão tem maior importância e destaque. Se torna importante que sejam aceitos os riscos, mobilizados os recursos e articuladas as vontades de maneira conjunta, pensando em resultados a longo prazo.

Mas, as transformações nem sempre são controláveis e às vezes dependem de fatores externos como clima, política externa, contexto econômico mundial, etc. Assim, um ponto crítico para o sucesso do desenvolvimento dos DTI's, é o acompanhamento por indicadores de progresso e governança na medição dos resultados. Em tempo da pesquisa, não foram achados trabalhos que forneçam indicadores para destinos inteligentes, enquanto que existem para as cidades inteligentes. Nota-se que há uma lacuna nesse campo, que precisa ser suprida.

Embora o setor turístico promove, desenvolve e divulga os destinos, o uso generalizado dos dispositivos móveis, especialmente do *smartphone* e suas inúmeras aplicações, significa uma era de conectividade sem precedentes e acesso ubíquo à Internet, que transformaram também o turista, tornando-o *turista inteligente*. Cujas características são: Um viajante muito informado, que lê, acessa e compartilha experiências e opiniões de qualquer local, em algum horário, através das mídias sociais, usando seus dispositivos móveis por meio da Internet. Por

consequente, todo o *trade* turístico precisa se organizar de maneira conjunta. É muito mais viável colocar uma única fibra ótica em toda a área turística, do que cada empresa ter que cuidar da sua própria conexão, é necessário considerar o destino como um todo e construir infraestrutura para todos os envolvidos, mas sem a miopia do presente, é fundamental pensar com visão do desenvolvimento futuro.

É preciso pensar em: O que fazer para incrementar o número de visitantes? Como viabilizar os deslocamentos até os atrativos turísticos? De que maneira oferecer estacionamento inteligente, sem desperdício de espaço, tempo nem combustível? Qual a quantidade adequada de vigilância monitorada por câmeras necessária para dar segurança aos turistas? Como monitorar a visita e os gastos dos turistas nos destinos? Quais as ações necessárias para aumentar a competitividade? Que recursos devem ser fornecidos para propiciar uma experiência inesquecível? Como os centros de formação devem se preparar para lidar com DTI's? Estas são algumas das questões que devem ser pensadas ao planejar os destinos turísticos inteligentes.

Referências bibliográficas

- Beni, M. (2008) *Análise estrutural do turismo*, (13ª ed.). Editora Senac. São Paulo, SP.
- Blanco J. (2015) *Libro blanco de los destinos turísticos inteligentes. Estrategias y soluciones para fomentar la innovación em el turismo digital*. (1ª ed.). Altran. Madrid. Espanha.
- Buhalis, D., & Amaranggana, A. (2014). *Smart tourism destinations*. In: Z. Xiang, & I. Tussyadiah (Eds.), *Information and communication technologies in tourism*, 2014 (pp. 553–564). Vienna, Austria: Springer. Dublin: IFITT
- Buhalis, D. (2010) *e-tourism: Information technology for strategic tourism management*. Pearson (Financial Times/Prentice-Hall), Londres.
- Foucault, M. (1987). *A arqueologia do saber*. Florence, Rio de Janeiro, RJ.
- Friedmann, J. & Douglass, M. (1998) *Cities for citizens: planning and the rise of civil society in a global age*. Editora: Wiley, USA.
- Gupta, J. (2002) *Global Sustainable Development Governance: Institutional Challenges from a Theoretical Perspective*. *International Environmental Agreements: Politics, Law and Economics*, v. 2, n. 4, p. 361-361.
- Krippendorf, J. (2001) *Sociologia do Turismo*. Editora: Aleph.
- Kuhn, T. S. (2001) *A estrutura das revoluções científicas*. Editora: Perspectiva, São Paulo SP.
- Harvey, D. (1993) *A condição pós-moderna*. Editora: Loyola. São Paulo, SP.
- López de Ávila, A. & Sánchez S. G. (2016) *Destinos turísticos inteligentes*. Disponível em: <http://www.minetur.gob.es/Publicaciones/Publicacionesperiodicas/EconomiaIndustrial/RevistaEconomiaIndustrial/395/LOPEZ%20DE%20AVILA%20y%20GARCIA.pdf>
- Mitchell, W. J. (2007). *Ciudades inteligentes*. Último acesso em: 14/Julho/2016. Disponível em: <http://www.uoc.edu/uocpapers/5/dt/esp/mitchell.pdf>.
- Morin, E. (2000) *A inteligência da complexidade*. Editora: Pieiroppolis. São Paulo, SP.
- Morin, E. (2000) *Os sete saberes necessários à educação do futuro*. Editora: Cortez, 2ª edição. São Paulo.
- Molina, S. & Rodriguez, S. (1991) *Planificación integral del turismo: um Enfoque para Latinoamérica*. Editora: Trillas.
- OMT, Organização Mundial do Turismo (2001) *Introdução ao turismo*. Editora: Rocca. São Paulo, SP.
- Ruschmann, D. (2010) *Turismo e planejamento sustentável: a proteção do meio ambiente*, Editora: Papirus. (16ª ed.) São Paulo, SP.
- Saraniemi, S. & Kylanen, M. (2011) Problematising the concept of tourism destination: An analysis of different theoretical approaches. *Journal of Travel Research* March V.. 50 n. 2 p. 133-143.
- Senge P. (2016) *Agora é o desafio local-global*. Acesso em: 16/junho/2016. Disponível em: <http://www.revistahsm.com.br/lideranca-e-pessoas/agora-e-o-desafio-local-global/>
- Taaffe, J. (2014). *Europe's cities get smarter on tourism*. Último acesso em: 13/Junho/2016, Disponível em: <https://newsroom.cisco.com/authorbio-detail?articleId=1488545>

- Toppeta, D. (2010) *The smart city vision: how innovation and ICT can build smart, "livable", sustainable cities*. The Innovation Knowledge Foundation. Disponível em: http://www.inta-aivn.org/images/cc/Urbanism/background%20documents/Toppeta_Report_005_2010.pdf Acesso em: 15/Junho/2016
- UN/DESA, United Nations – Department of Economics and Social Affairs. (2014) *World Urbanization Prospects Report 2014*. Disponível para free download em: <https://www.un.org/development/desa/publications/2014-revision-world-urbanization-prospects.html>
- Vargas-Sanches A. (2015) *Anexo in Blanco J. El libro blanco de los destinos turísticos inteligentes Estrategias y soluciones para fomentar la innovación em el turismo digital*. (1ª ed.). Altran. Madrid. Espanha.
- Vicini, S., Bellini, S., & Sanna, A. (2012). *How to co-create Internet of things-enabled services for smarter cities*. The First International Conference on Smart Systems, Devices and Technologies, May 27 - June 1, 2012. Stuttgart, Germany. IARIA Conferences.
- Wang, D., Li, X. (. R.), & Li, Y. (2013). China's "smart tourism destination" initiative: A taste of the service-dominant logic. *Journal of Destination Marketing & Management*, 2 (2), 59–61