TEMAS EMERGENTES EM TURISMO

DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES EM TRANSFORMAÇÃO: COMO AS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO ATUAM EM LOCALIDADES TURÍSTICAS BRASILEIRAS

Isabella Miranda Marques Soares[1]
André Falcão Durão[2]

1. INTRODUÇÃO

O turismo tem a capacidade de gerar oportunidades para desenvolver a economia local, criar conexões entre empresas e melhorar a qualidade dos territórios (World Bank, 2025). Entretanto, a ausência de um planejamento que produza resultados eficazes pode colocar em risco seus recursos e resultados (WTTC, 2025).

O modelo de gestão de Destinos Turísticos Inteligentes (DTI) tem a proposta de aprimorar a governança dos territórios turísticos para interpretar dados e fomentar ações coordenadas a fim de antecipar desafios, tomar decisões eficientes, promover a inclusão e acessibilidade (UN Tourism, 2024). Os DTIs são uma estratégia de gestão específica de base tecnológica com objetivo de gerar vantagem competitiva para um destino turístico (Kusumastuti et al., 2024). Para a UN Tourism (2024), os destinos inteligentes são a chave para a transformação do setor, pois envolvem sustentabilidade, tecnologia, inovação, acessibilidade e inclusão ao longo de todo o ciclo turístico.

É no contexto do DTI que ganha destaque o tema das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) que nos últimos 20 anos têm provocado transformações que romperam práticas, estruturas e processos no setor (UN Tourism e Saxion University of Applied Sciences, 2025). Ferramentas como o uso da geolocalização para a busca de hotéis, atrativos e serviços, a efetivação de reservas por meio de sistemas digitais, a resolução de problemas auxiliada por chatbots e a identificação das preferências e necessidades do cliente por meio da IA são alguns exemplos de como a tecnologia está presente na jornada do visitante (Chen, Zhang e Huang, 2023). A presença tecnológica no turismo recai também nos bastidores da indústria na manutenção e otimização de atividades estratégicas, como por exemplo, a manutenção dos fluxos de comunicação das empresas, a transferência de conhecimento adquirido, a troca de uma grande quantidade de dados que influenciam o marketing e as estratégias de gestão (Cimbaljevic et al., 2019).

O método DTI Brasil lançado em 2021 pretende contribuir para o desenvolvimento das cidades turísticas do país transformando-as em destinos mais competitivos e inovadores, tanto para os visitantes como para os habitantes, mantendo o foco na sustentabilidade, segurança e acessibilidade. No modelo adaptado à realidade brasileira são trabalhados nove eixos estratégicos: governança, acessibilidade universal, sustentabilidade, inovação, promoção e marketing,

[1] Mestranda, Universidade Federal de Pernambuco (UFPE). http://lattes.cnpq.br/4291864900669044. Email: isabella.miranda@ufpe.br
[2] Doutor, Universidade Federal de Pernambuco (UFPE). http://lattes.cnpq.br/0305629481310082. Email: andre.durao@ufpe.br

mobilidade e transporte, tecnologia, criatividade e inovação. Atualmente, 21 municípios fazem parte do projeto, todos sob o título de DTI em transformação. Para o MTUR “esses destinos, de diferentes portes, níveis de maturidade e localizações geográficas, comprovam que o Modelo é amplamente aplicável, escalável e efetivo em contextos territoriais diversos" (MTUR, 2025, p. 26).

O objetivo geral deste estudo é analisar como as TICs são implementadas em DTIs brasileiros. A pesquisa visa verificar como os eixos estratégicos têm sido absorvidos e executados pelos 21 DTIs brasileiros sob o contexto das TICs, bem como identificar quais programas, ações, indicadores e projetos foram desenvolvidos para este fim. Ao mesmo tempo, este trabalho investiga quais as tecnologias da informação e comunicação são utilizadas por esses destinos no sentido de analisar quais recursos digitais são hoje adotados pelas gestões municipais.

O referencial teórico (RT) traz um panorama abrangente sobre os construtos DTI e TICs apresentando seu histórico no turismo, conceitos, modelos, vantagens e desafios. O RT reuniu a revisão da literatura de 61 artigos científicos mais recentes e de 17 obras basilares do tema que apresentam contextos centrais sobre DTI e TICs como: Ulrike Gretzel, que aborda a integração das estruturas físicas e digitais em ambiente inteligentes trazendo as três camadas principais da “inteligência” – destino, experiência e negócios; Dimitrios Buhalis, que traz o turismo inteligente sob a ótica de sistemas integrados para a cocriação e geração de valor em tempo real; e Josep Ivars-Baidal, que traz a relevância de indicadores de qualidade baseados em TICs nos modelos conceituais de DTI. Além destes, a pesquisa considera autores mais recentes, assim como definições e posicionamentos de instituições de mérito quanto ao tema DTI como a SEGGITUR, MTUR e INVAT.TUR.

2. METODOLOGIA

A metodologia utilizada para a elaboração do referencial teórico se deu na base de dados do SCOPUS no dia 26 de agosto de 2025, optando-se pela seleção de artigos publicados nos últimos cinco anos. Para a classificação e organização dos artigos obtidos, utilizaram-se as orientações estabelecidas no protocolo PRISMA o que permite que outros pesquisadores avaliem a confiabilidade dos achados e a abrangência da revisão (Page et al., 2021).

A estratégia de investigação deste estudo se dá pela abordagem qualitativa descritiva que permite um relato holístico com resultados detalhados e densos (Creswell, 2010). Para Saccol (2009), esta abordagem trabalha com o entendimento da realidade de um fenômeno de forma equilibrada entre o que é “realista e idealista”, do que é puramente conceitual e funcional. Esta abordagem permite considerar que os elementos de estudo - TICs e DTI - partem de conceitos previamente elaborados, mas cuja funcionalidade e eficácia depende do uso a eles atribuído pelos turistas, gestores e cidadãos.

A estratégia para a coleta de dados consistirá na análise documental e na realização de entrevistas semiestruturadas. Esta estratégia está de acordo com o estudo de casos múltiplos classificados por Flick (2013) como estudos comparativos. Neles, ao invés de observar o caso partindo apenas de uma única fonte isolada, opta-se por verificar sua complexidade a partir do estudo de múltiplos pontos de vista (Flick, 2013). Para Merriam e Tisdell (2015) uma unidade de análise é em si limitada, pois define um único ponto de vista, desta forma os estudos podem ser combinados para

se ter uma análise e descrição mais aprofundada sendo uma estratégia para melhorar a validade externa ou a generalização das descobertas.

Quanto à coleta dos dados, será utilizado o recurso da pesquisa documental que consistirá na reunião e interpretação de leis, decretos, projetos, carta de intenções, páginas virtuais, atas, artigos de jornal, ofícios, minutas, relatórios, conteúdo expresso nas redes sociais e em aplicativos de fontes oficiais do órgão gestor e de seus parceiros. Já a coleta de relatos será realizada por meio de entrevistas semiestruturadas onde foi preparado um guia de entrevista com perguntas que cobrem amplamente o escopo pretendido, fornecendo condições para a realização de um diálogo que possibilita a profundidade e a cobertura do tema (Flick, 2013). As entrevistas serão aplicadas com gestores públicos responsáveis pela condução do DTI em seus territórios, considerando 01 representante principal por localidade. O roteiro das entrevistas foi elaborado com base nos eixos estratégicos do Método DTI MTUR (2022) e nos indicadores TICs de Ivars-Baidal et al. (2021), bem como com o auxílio do referencial teórico.

Para a análise dos dados será utilizada a estratégia de análise documental e de conteúdo de acordo com o método de codificação de Bardin (2016). A análise visa dispor o conteúdo de um documento de uma forma diferente da original, catalogada de maneira conveniente e representada por meio de códigos (palavras-chave e indexação) a fim de facilitar a sua consulta e referenciação. A codificação em ambas as análises traz o foco para a busca de evidências quanto a escolha, a implementação e uso das TICs em diversos contextos tendo por base as palavras-chave dispostas nos requisitos do Método DTI MTUR e nos indicadores de Ivars-Baidal et al. (2021). O objetivo é armazenar de forma otimizada os registros permitindo a extração do máximo de informações pertinentes à pesquisa (Bardin, 2016).

A estratégia para validação dos dados constitui-se na triangulação das fontes de informação. A triangulação visa conferir fidedignidade aos resultados confrontando as evidências obtidas (Creswell, 2010; Flick, 2013) ocorrendo pela convergência de três elementos: coleta e análise dos documentos oficiais; realização e interpretação das entrevistas semiestruturadas; e a análise e esmiuçamento dos referenciais normativos do DTI Brasil e de Ivars-Baidal et al. (2021).

3. RESULTADOS

A partir da conclusão do referencial teórico deste trabalho identificou-se na literatura um panorama do uso das TICs no Turismo (Figura 1) o que permite um vislumbre do que poderá ser encontrado na etapa de coleta de dados.

Fig. 1 - Uso das TICs no turismo
Fonte: Elaboração própria



Com o desenvolvimento das próximas etapas deste trabalho (coleta e análise dos dados) espera-se: identificar quais TICs são utilizadas pelos destinos brasileiros; identificar quais iniciativas, projetos e ações com base em TICs foram implementados; mapear a integração das TICs com os eixos estratégicos do modelo DTI Brasil; e analisar como as TICs identificadas se relacionam com os indicadores do modelo de Ivars-Baidal et al. (2021).

A pesquisa espera contribuir para o mapeamento de ações relacionadas às TICs para o desenvolvimento do programa DTI Brasil de forma que possa ser um material de referência para gestores e estudiosos do tema no Brasil. A pesquisa pretende contribuir para o avanço do conhecimento científico ao trazer um panorama nacional das TICs aplicadas aos princípios teóricos do modelo DTI Brasil, relacionando-o aos conceitos e orientações dispostos na literatura acadêmica.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Para as pesquisas em andamento, este item não é obrigatório.

PALAVRAS-CHAVE

DTI, TICs, Brasil, indicadores, eixos estratégicos

REFERÊNCIAS

BARDIN, L. Análise de conteúdo. Tradução: Luís Antero Reto e Augusto Pinheiro. São Paulo: Edições 70, 2016. 277p.

BRASIL, Ministério do Turismo do Brasil. Avanço do Modelo de Destinos Turísticos Inteligentes no Brasil: evolução, resultados e próximos passos. Brasília - DF, 2025. 54 p. Disponível em: https://www.gov.br/turismo/pt-br/assuntos/noticias/publicacao-mapeia-o-avanco-e-as-estrategias-dos-destinos-turisticos-inteligentes-no-brasil. Acesso em: 6 fev. 2026.

BRASIL. Ministério do Turismo. DTI Brasil: referencial técnico. Brasília - DF, 2022. Disponível em: https://www.gov.br/turismo/pt-br/centrais-de-conteudo-/publicacoes/copy6_of_DTIBrasilManualMetodologico2022.pdf. Acesso em: 6 fev. 2026.

CHEN, X. et al. Effect of social loneliness on tourist happiness: A mediation analysis based on smartphone usage. Sustainability, [S.l.], v. 15, n. 11, e8760, 2023. DOI: https://doi.org/10.3390/su15118760. Disponível em:https://www.mdpi.com/2071-1050/15/11/8760. Acesso em: 22 out. 2025.

CIMBALJEVIĆ, M. et al. Nice and smart: creating a smarter festival - the study of EXIT (Novi Sad, Serbia). Asia Pacific Journal of Tourism Research, [s. l.], v. 26, n. 4, p. 415-427, 2019. DOI: 10.1080/10941665.2019.1596139. Disponível em: https://doi.org/10.1080/10941665.2019.1596139. Acesso em: 27 out. 2025.

CRESWELL, J. Projeto de Pesquisa: Métodos qualitativo, quantitativo e misto. Tradução: Magda França Lopes. 3. ed. Porto Alegre: Sage, 2010. p. 296.

Digital Transformation. UN Tourism, Madrid, 2024. Disponível em: https://www.unwto.org/digital-transformation. Acesso em: 6 fev. 2026.

FLICK, U. Introdução à metodologia de pesquisa: um guia para iniciantes. Tradução: Magda Lopes. Revisão técnica: Dirceu da Silva. Porto Alegre: Penso, 2013.

IVARS-BAIDAL et al. Measuring the progress of smart destinations: The use of indicators as a management tool. Journal of Destination Marketing & Management, [s. l.], v. 19, 100531, mar. 2021. DOI: 10.1016/j.jdmm.2020.100531. Disponível em: https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2020.100531. Acesso em: 13 set. 2025.

KUSUMASTUTI, H. et al. Leveraging local value in a post-smart tourism village to encourage sustainable tourism. Sustainability, [s.l.], v. 16, n. 2, e873, 2024. DOI: https://doi.org/10.3390/su16020873. Disponível em: https://www.mdpi.com/2071-1050/16/2/873. Acesso em: 10 nov. 2025.

MERRIAM, S.; TISDELL, E. Qualitative research: a guide to design and implementation. 4. ed. San Francisco: Jossey-Bass, 2016. p. 39-40.

PAGE, M. et al. The PRISMA 2020 statement: an updated guideline for reporting systematic reviews. BMJ, London, v. 372, n. 71, p. 1-9, mar. 2021. DOI: 10.1136/bmj.n71. Disponível em: http://dx.doi.org/10.1136/bmj.n71. Acesso em: 10 jan. 2026.

SACCOL, Amarolinda Zanela. Um retorno ao básico: compreendendo os paradigmas de pesquisa e sua aplicação na pesquisa em Administração. Revista de Administração da UFSM, Santa Maria, v. 2, n. 2, p. 250-269, maio/ago. 2009.

Tourism and Competitiveness. World Bank Group, Washington, DC. Disponível em: https://www.worldbank.org/en/topic/competitiveness/brief/tourism-and-competitiveness. Acesso em: 12 fev. 2026.

UN TOURISM; SAXION UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES. Artificial Intelligence Adoption in Tourism: Key Considerations for Sector Stakeholders. UN Tourism, Madrid 2025. 97 p. Disponível em:https://www.e-unwto.org/doi/10.18111/9789284426065. Acesso em: 12 fev. 2026.

WTTC Calls for Smarter Tourism Management as Destinations Face Pressure. WTTC, [s. l.], 7 jul. 2025. Disponível em: https://wttc.org/news/wttc-calls-for-smarter-tourism-management-as-destinations-face-pressure. Acesso em: 21 out. 2025.