

(Boas práticas) para Destinos Turísticos Inteligentes

Este boletim percorre algumas **iniciativas de sucesso**, promovidas por destinos turísticos, com o objetivo de enfrentar os desafios de se tornarem **Destinos Turísticos Inteligentes (DTI)**. Desta forma, buscamos aportar conhecimento relevante sobre a temática e inspirar novas ideias para a melhoria contínua e a transformação tecnológica, desta nova geração de destinos turísticos.

Boas práticas DTI

“Boas práticas” podem ser entendidas como atividades, técnicas, requisitos e/ou ações já comprovadas e recomendadas para se atingir um melhor nível de desenvolvimento de um produto ou processo.

Uma boa prática DTI é:

Inovadora:

desenvolve soluções criativas e/ou novas no mercado/inovadoras;

Replicável:

serve de modelo para desenvolver políticas, iniciativas e ações em outros destinos;

Sustentável:

devido às demandas sociais, econômicas e ambientais, podem ser mantidas ao longo do tempo e produzir efeitos duradouros, alinhados com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (Agenda 2030);

Eficaz:

demonstra um impacto positivo e tangível na melhoria, embora nem sempre seja possível medir o seu nível de impacto com a profundidade desejada;

Implementada:

uma boa prática deve estar sendo praticada, mesmo que de maneira prototipada ou como MVP (produto viável mínimo).

(*características*) de um DTI



um destino turístico **inovador**, com estruturas turísticas **diferenciada**, que dispõe de um sistema de inteligência que captura, processa e analisa dados e informações com o objetivo de **entender o que está acontecendo nesse espaço**.



um destino turístico que **gerencia seus processos e seu território**, de forma **inovadora e sustentável**, comprometido com pilares que impactam positivamente a qualidade de vida dos moradores e a experiência dos turistas;



um destino turístico que busca **facilitar a interação e integração do visitante com o destino** (antes, durante e depois da viagem), bem como subsidiar a tomada de decisão por parte dos gestores do destino.

Fonte: SEBRAE (2022), SEGITTUR (2015;2020)

(*desafios*) para os Destinos Turísticos Inovadores

Um estudo global realizado pela SEGITTUR (2021) sobre boas práticas para esta nova geração de novos destinos turísticos e os os desafios para sua transformação digital, apontaram **8 desafios** a enfrentar:

01

Capturar **segmentos turísticos estratégicos** para o destino;

02

Aumentar os gastos e a satisfação dos viajantes no destino;

03

Fidelizar o visitante;

04

Fortalecer a colaboração público-privada e a competitividade do setor;

05

Gerenciar a sobrecarga de serviços públicos pelo turismo;

06

Oferecer **oportunidades e benefícios** turísticos para a sociedade receptora;

07

Antecipar e gerenciar impactos negativos no ambiente natural e no espaço do cidadão;

08

Dispor de **sistemas tecnológicos e estruturas de gestão** que permitam enfrentar os desafios.



Fonte: SEBRAE (2022), SEGITTUR (2015;2020)

Um DTI vai (além) do uso da tecnologia!

Governança:

considerada a alma de um DTI. Este eixo busca promover novas formas de tomada de decisões coletivas sobre temas que implicam a gestão de conflitos de interesses, impulsionando processos de inovação social e transformação digital, fortalecendo os atores locais e a mudança das dinâmicas turísticas que geram impactos negativos.

Inovação:

um DTI deve buscar a melhoria contínua, por meio da adoção de novos serviços, práticas, processos e/ou métodos de comercialização ou de organização. A finalidade de adotar uma cultura de inovação é melhorar a competitividade e aproveitar ao máximo os recursos disponíveis.

Tecnologia:

se a governança é a alma de um DTI, a tecnologia é o sistema nervoso. Deve possuir um caráter transversal, seja na experiência direta da vivência do visitante, como também para permitir a captação, tratamento e análise das informações chaves e contribuir com a análise inteligente do destino.

Acessibilidade:

um DTI deve trabalhar como um todo integrado. É preciso assegurar a qualquer visitante a liberdade de viajar sem problemas no destino, de escolher a atividade de lazer de seu interesse e aproveitá-la com plena autonomia, dos pontos de vista físico, digital e social.

Sustentabilidade:

um DTI deve favorecer a aplicação dos princípios da sustentabilidade ao apostar na melhoria social, ambiental, cultural e econômica, contribuindo para a qualidade de vida das gerações atuais e futuras, potencializando o desenvolvimento sustentável e integrado do destino.

(eixos) DTI

Cada modelo metodológico de implementação de um DTI se baseia em eixos que detalham as áreas de atuação, avaliação e requisitos a serem cumpridos de acordo com a realidade de cada lugar. Uma vez que os eixos são definidos, eles passam a ser os norteadores da metodologia a ser aplicada em cada destino.

Para este boletim vamos destacar **5 eixos básicos** (SEGITTUR, 2015). Que guiarão a identificação das **boas práticas DTI** aqui apresentadas. Tais eixos são:

Algumas (*boas práticas*) para inspirar destinos turísticos inteligentes

Governança

Ecosistema Curitiba de Destino Turístico Inteligente

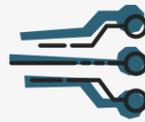
É um movimento que une atores das esferas públicas, privadas, acadêmica e comunidade que trabalham colaborativamente para o fortalecimento do destino turístico, com foco no turista e na comunidade local. Fazem da tecnologia um vetor de transformação social, criando, gerenciando e distribuindo experiências e serviços turísticos, por meio do compartilhamento de conhecimento e cocriação de valor. Tudo isto está expresso em um **Mapa Estratégico Curitiba Destino Turístico Inteligente – Horizonte 2030.**

Saiba mais em: bit.ly/CuritibaDTI
Curitiba – Paraná – Brasil.



A quem se destina:

- Órgãos oficiais de turismo
- Entidades representativas do turismo
- Representantes da sociedade civil
- Empreendimentos do setor
- Academia (Instituições de Ensino Superior)



Tecnologias aplicadas:

- Design Thinking
- Videoconferência
- Marketing Digital

Ciclo de viagem do turista:

- Pré-viagem
- Viagem
- Pós-viagem

Desafios relacionados:

04

Fortalecer a colaboração público-privada e a competitividade do setor;

05

Gerenciar a sobrecarga de serviços públicos pelo turismo;

07

Antecipar e gerenciar impactos negativos no ambiente natural e no espaço do cidadão;

08

Disponer de sistemas tecnológicos e estruturas de gestão que permitam enfrentar os desafios.

Inovação

Chatbot TARO, Lanzarote à medida

Aplicativo móvel, inovador no uso do turismo cognitivo, que enriquece a comunicação e a interação com os turistas para oferecer uma experiência personalizada e adaptados aos seus gostos e/ou preferências. Incorpora o chatbot Taro, capaz estabelecer conversas e agir como um assistente turístico virtual que oferece conselhos sobre o que ver, o que comer ou como chegar qualquer um dos centros turísticos da ilha. A App oferece informações de proximidade através dos 140 dispositivos beacon distribuídos em várias partes do território, envio automático de notificações para Visitante.

Saiba mais em: bit.ly/AppLanzarote
Lanzarote – Canárias – Espanha.



A quem se destina:

- Turistas e Visitantes
- Residentes
- Empreendimentos do setor



Tecnologias aplicadas:

- Chatbot
- Big Data
- Inteligência Artificial
- Internet das Coisas
- Interface de Programação de Aplicação (API)

Ciclo de viagem do turista:

- Pré-viagem
- Viagem
- Pós-viagem

Desafios relacionados:

02

Aumentar os gastos e a satisfação dos viajantes no destino;

03

Fidelizar o visitante;

Tecnologia

Centro de Turismo Inteligente de Medellín

Uso de totens informativos com conteúdo audiovisual; mesas de toque interativa com software específico que permite dúvidas sobre produtos e serviços, mapas do destino; conteúdos de gamificação, zona wifi, uso de realidade aumentada, vídeos imersivos, que converte a instalação de informações turísticas em um verdadeira experiência.

Saiba mais em: bit.ly/CentroTurismoInteligenteMedellin
Medelín – Antioquia – Colômbia.



A quem se destina:

- Órgãos oficiais de turismo
- Entidades representativas do turismo
- Representantes da sociedade civil
- Empreendimentos do setor



Tecnologias aplicadas:

- Realidade Virtual e Aumentada
- Geolocalização
- Gamificação
- Wifi
- Interface de Programação de Aplicação (API)

Ciclo de viagem do turista:

- Pré-viagem
- Viagem
- Pós-viagem

Desafios relacionados:

01

Capturar segmentos turísticos estratégicos para o destino;

02

Aumentar os gastos e a satisfação dos viajantes no destino;

03

Fidelizar o visitante.

Acessibilidade

MATT - Mobilidade, Acessibilidade, Tempo e Trabalho

Empreendimento que desenvolve oportunidades de inclusão, lazer e trabalho, com objetivo de melhorar a qualidade de vida das pessoas com mobilidade reduzida e oferece roteiros turísticos focados no conceito de acessibilidade universal.

Saiba mais em: bit.ly/Matt-medellin
Medelín – Antioquia – Colômbia.



A quem se destina:

- Moradores, turistas e visitantes que possuem ou não, algum tipo de problema de mobilidade.
- Empreendimentos do setor

Desafios relacionados:

02

Aumentar os gastos e a satisfação dos viajantes no destino;



Tecnologias aplicadas:

- Dispositivo de mobilidade adaptado.

Ciclo de viagem do turista:

- Pré-viagem
- Viagem
- Pós-viagem

06

Oferecer oportunidades e benefícios turísticos para a sociedade receptora;

Sustentabilidade

CARMACAL - ferramenta de gestão de carbono para operadores turísticos

Um aplicativo fácil de usar que permite que operadores turísticos e outras empresas meçam a pegada de carbono completa e detalhada de seus pacotes turísticos, permitindo a integração da gestão de carbono em suas operações diárias. Diferente de outras calculadoras de CO2, Carmacal permite calcular o impacto CO2 de forma holística, incluindo o transporte, hospedagem e atividades realizadas pelo turista no destino.

Saiba mais em: bit.ly/Carmacal
Holanda.



A quem se destina:

- Órgãos oficiais de turismo.
- Empreendimentos do setor

Desafios relacionados:

04

Fortalecer a colaboração público-privada e a competitividade do setor;



Tecnologias aplicadas:

- Calculadora pegada de carbono
- Interface de Programação de Aplicação (API)

Ciclo de viagem do turista:

- Pré-viagem
- Viagem
- Pós-viagem

06

Oferecer oportunidades e benefícios turísticos para a sociedade receptora;

07

Antecipar e gerenciar impactos negativos no ambiente natural e no espaço do cidadão.

MTUR (2021). Ministério do Turismo. **Cartilha DTI Brasil: Processo de Transformação de Destinos em Destinos Turísticos Inteligentes (DTI)**. Disponível em: <https://www.gov.br/turismo/pt-br/acao-a-informacao/acoes-e-programas/destinos-turisticos-inteligentes/CartilhaDTIBrasil20x15.pdf>

SEBRAE (2022). **Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas. Destinos Turísticos Inteligentes**. Disponível em: <https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/destinos-turisticos-inteligentes,074f83ff1cd31810VgnVCM100000d701210aRCRD>

SEGITTUR (2015). **Destinos Turísticos Inteligentes: manual operativo para la configuración de Destinos Turísticos Inteligentes**. Disponível em: www.segittur.es/documents

SEGITTUR (2020). **Turismo e Innovación. Guía para acelerar la reactivación de Destinos Turísticos Inteligentes en el contexto del COVID19**. Disponível em: <https://www.segittur.es/wp-content/uploads/2020/07/guia-reactivacion-dtis-covid.pdf>

SEGITTUR (2021). **Guía de buenas prácticas en digitalización para Destinos Turísticos Inteligentes**. https://www.segittur.es/sala-de-prensa/informes/guia_buenas_practicas_digitalizacion_destinos