

A RELEVÂNCIA DO FATOR

# HUMANO

NO DESENVOLVIMENTO  
DE DESTINOS TURÍSTICOS  
INTELIGENTES





por

**Nicole  
FACURI**

**Diretora do Departamento de  
Inteligência Mercadológica e  
Competitiva do Turismo -  
Ministério do Turismo**

**H**á muitos anos ouvimos falar das Smart Cities, ou Cidades Inteligentes, e mais recentemente conhecemos o conceito de Destino Turístico Inteligente (DTI). Podemos compreender o DTI como um recorte sob a perspectiva do Turismo, de que trata o conceito das cidades inteligentes.

No contexto do Turismo, tudo aquilo que compreende a experiência do turista é objeto de atuação. Falando em conceito, a Sociedade Mercantil Estatal para Gestão da Inovação e das Tecnologias Turísticas da Espanha (Segittur), idealizadora do conceito de Destino Turístico Inteligente, definiu que “se trata de um espaço turístico inovador, acessível

a todos, consolidado sobre uma infraestrutura tecnológica de vanguarda que garante o desenvolvimento sustentável do território, que facilita a interação e integração do visitante com o entorno e incrementa a qualidade da sua experiência no destino e a qualidade de vida dos residentes.”

No Brasil, apesar da temática estar vinculada ao proposto no Plano Nacional de Turismo 2018-2022, não possuíamos, até então, um modelo orientador proposto pelo Ministério do Turismo para estimular a conversão de destinos em Destinos Turísticos Inteligentes. Em dezembro de 2020, foi contratado o Instituto Ciudades Del Futuro da Argentina, responsável pela implementação de DTIs naquele país e pela formação da Rede Argentina de Cidades Inteligentes, e contaremos ainda com a colaboração da Segittur para apoiar tecnicamente o Ministério na elaboração de um modelo de conversão de destinos que atenda às especificidades da tão rica cultura e modo de vida do povo brasileiro.

Para a elaboração do modelo brasileiro, o Ministério do Turismo selecionou dez cidades para serem pilotos, sendo duas em cada uma das cinco regiões brasileiras, com o objetivo de aplicação da metodologia em desenvolvimento, com foco na transformação das cidades em DTIs por meio da incorporação de novas tecnologias e inovação nos processos de trabalho, fundamentados na sustentabilidade, num modelo de governança que visa à eficiência, à transparência e à participação.

O modelo de diagnóstico e a elaboração de um plano de transformação para um destino turístico inteligente, assim como vem sendo feito em diversas cidades do mundo, requer um olhar atento para as especificidades de cada destino turístico. Muitas questões são comuns a esses destinos, mas muitas outras são bastante vinculadas às realidades sócioeconômicas e, sobretudo, culturais de cada localidade. Justamente neste sentido é que o governo federal, por meio do Ministério do Turismo, vem envidando esforços para a



Cidades pensadas por pessoas e para pessoas, de forma democrática, participativa e sustentável, são capazes de elevar a autoestima de uma população, melhorar a qualidade de vida, gerar pertencimento e, mais importante, tornar as cidades lugares melhores, onde as pessoas tenham dignidade e perspectiva e que possam enxergar no turismo uma atividade econômica agregadora.



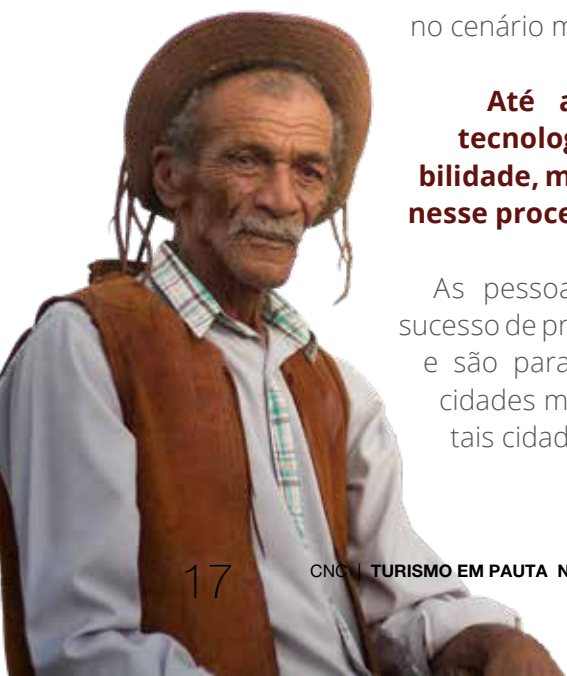
modelagem de uma metodologia que enxerga além. Em um país com a riqueza cultural e o modo de vida da população, carregado de criatividade e simpatia, grandes diferenciais para o “bem receber”, é necessário que façamos um olhar cuidadoso, que ressalte os diferenciais e que os torne únicos.

As vantagens de se investir recursos técnicos e financeiros para a conversão de um destino turístico em DTI são muitas, a começar pela qualidade de vida de seus residentes, afinal, o destino que é bom para o residente será bom para o turista, que se beneficia de tal qualidade de vida. O DTI pressupõe a eficiência dos processos de produção e comercialização dos produtos turísticos, melhor uso de seus recursos turísticos, com agregação de valor aos produtos fazendo da estratégia turística base para a dinamização do território e garantindo efeitos no longo prazo.

Todo o esforço de melhor uso dos recursos turísticos, agregação de valor e foco em proporcionar a melhor experiência possível aos visitantes coloca o destino num patamar de maior competitividade. O raciocínio é válido tanto no cenário nacional, onde estamos lidando com a forte tendência de maior movimentação no mercado doméstico, quanto na preparação do Destino Brasil, podendo nos colocar em condições mais competitivas no cenário mundial.

**Até agora, fala-se muito em tecnologia, inovação e sustentabilidade, mas onde entram as pessoas nesse processo?**

As pessoas são o principal fator de sucesso de projetos transversais como esse, e são para as pessoas que pensamos cidades melhores, são por pessoas que tais cidades são planejadas.




Dois fatores são urgentes para que tenhamos sucesso na gestão de destinos turísticos inteligentes: mobilização e capacitação. As tecnologias e ferramentas que apresentam soluções para melhoria da qualidade de vida dos cidadãos e da experiência de turistas são cada dia mais abundantes e acessíveis. Porém, precisamos ter pessoas capazes de realizar um esforço diligente, coordenado e sinérgico para obtenção de resultados tangíveis e efetividade na governança dos destinos.

A ocupação inteligente e criativa de espaços públicos é outra ação capaz de ressaltar características singulares do nosso país, características estas que já estão no imaginário popular de pessoas de todo o mundo e que podem ser capitalizadas por meio do turismo cultural, agregando valor ao nosso tão rico cenário natural. Cidades pensadas por pessoas e para pessoas, de forma democrática, participativa e sustentável, são capazes de elevar a autoestima de uma população, melhorar a qualidade de vida, gerar pertencimento e, mais importante, tornar as cidades lugares melhores, onde as pessoas tenham dignidade e perspectiva e que possam enxergar no turismo uma atividade econômica agregadora.



Imagem: Bruna Brandão - MTUR



**Nicole Ferreira Facuri** é bacharel em Turismo (Upis/2000), especialista em Educação Ambiental (Fazu/2002) e MBA em Big Data e Inteligência Competitiva (em curso). É especialista em políticas públicas e gestão de projetos para fomento do turismo em âmbito nacional, com experiência de 20 anos em instituições como Embratur, Ministério do Turismo e Apex-Brasil, entre outros. Responsável pela elaboração do Plano Nacional de Turismo Criativo, pela candidatura de Brasília na UCCN (Rede de Cidades Criativas da Unesco) e, atualmente, implementa projetos como Destinos Turísticos Inteligentes, a Rede Brasileira de Cidades Criativas e o Plano Nacional de Turismo Gastronômico no Ministério do Turismo.