

O USO DA

# TECNOLOGIA

NOS DESTINOS  
TURÍSTICOS  
INTELIGENTES





por  
**Cálidon  
CONCEIÇÃO**

**CEO da APRI  
Empreendimentos e  
Consultoria e consultor  
em Turismo e Hotelaria.**

O destino turístico que deseja se tornar um destino inteligente (smart destination) deve levar sempre em consideração a utilização de cinco eixos essenciais: governança, inovação, tecnologia, sustentabilidade e acessibilidade. A Sociedade Estatal para Gestão de Inovação e Tecnologias Turísticas (Segittur) o órgão responsável sobre a condução dos Destinos Turísticos Inteligentes (DTIs) da Espanha. Conceitua-se o DTI como inovador, que utiliza sua base tecnológica para que o destino seja mais sustentável, oportunizando ao turista ter maior interatividade com o destino, para que ele seja acessível a todos.

Dentre os eixos essenciais, é necessário salientar o uso da tecnologia como um dos elementos de transformação desses



destinos, visto que são as mais diversas tecnologias que podem ser empregadas como aporte de desenvolvimento, tornando-os mais informatizados, interativos e tecnológicos, fortalecendo a utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC).

A TIC é um conjunto de dispositivos que podem ser software, hardware, telecomunicações ou outra tecnologia que gere e faça parte do tratamento de inúmeras informações (CRUZ, 1997). A TIC é parte essencial no ecossistema turístico, no sentido de conectar diferentes setores, atividades ou agentes, agregando valor às experiências turísticas existentes no destino (GRETZEL et al, 2015).

A utilização de forma assertiva das TICs nos Destinos Turísticos Inteligentes os tornam mais acessíveis e inovadores, fornecendo instrumentos que proporcionem vantagens competitivas para as organizações (MENDONÇA et al, 2002; BUHALIS, 2003). A tecnologia é dinâmica e apresenta oportunidades e soluções em todos os tipos de negócios, e na atividade turística não é diferente, disponibilizando canais de distribuição, produtividade mais efetiva, métodos inovadores, maior competitividade, processos de gestão e desenvolvimento eficazes, além de profissionalizar os destinos turísticos.





Os destinos inteligentes utilizam constantemente a tecnologia para divulgação, interação e comunicação com os seus turistas, mantendo-os informados em tempo real de todos os momentos de sua viagem, e isso permite a tomada de decisão desse visitante.





É essencial que os DTIs utilizem as TICs como suporte para esses novos turistas, que geralmente são conhecedores de novas tecnologias, acessam frequentemente plataformas de destinos, buscam informação de forma rápida e precisa, pesquisam muito antes da viagem, vivenciam e consomem durante a viagem e, por isso, desejam agilidade, praticidade e excelência na prestação dos serviços e dos produtos, porque já sabem o que fazer no destino. No pós-viagem, eles ainda compartilham tudo o que aconteceu, sendo positiva ou negativamente. Neste sentido, as tecnologias devem facilitar a viagem desse turista, tornando sua experiência no destino memorável e única.

O setor do turismo nas últimas duas décadas passou a utilizar a tecnologia como elemento essencial, seja na diversificação dos seus produtos, transformando os destinos com serviços ágeis, práticos e eficazes. Assim, permite o turista obter respostas rápidas e precisas do que deseja realizar durante sua estada no destino. Isto, beneficia tanto o destino, adequando e profissionalizando sua gestão e atuação, como otimiza o tempo e o gasto de viagem do seu visitante.

O uso de forma adequada das tecnologias nas atividades turísticas é transformador para o destino e os visitantes. Neste sentido, deve-se estar atento às mais diversas tecnologias que são utilizadas no desenvolvimento de um DTI, porque elas são utilizadas para fins específicos, mais complementares no processo de tornar o destino mais competitivo, atraente, inteligente e profissionalizado.

Os destinos inteligentes utilizam constantemente a tecnologia para divulgação, interação e comunicação com os seus turistas, mantendo-os informados em tempo real de todos os momentos de sua viagem, e isso permite a tomada de decisão desse visitante, seja na continuidade programada de sua visita ou alteração de sua agenda, a partir de conteúdos a que ele tem acesso de forma atualizada e precisa.

É necessário que as informações realizadas em tempo real tenham um suporte de qualidade voltado às tecnologias e aos recursos humanos. O Invat.Tur<sup>2</sup> (2015) afirma que um dos fatores que podem causar dificuldades nos destinos é a falta de profissionais que detenham conhecimento necessário sobre as soluções a serem empregadas, pois é comum a utilização de conceitos como cloud computing, big science, Internet of Things (IOT) e realidade aumentada.

<sup>2</sup> Modelo espanhol do Instituto Valenciano de Tecnologias Turísticas (Invat.Tur) que traz como indicadores: governança, sustentabilidade, conectividade, sensorização, sistema de informação e inovação.



Os recursos humanos em destinos inteligentes proporcionam o uso adequado das tecnologias, principalmente com foco nos serviços, produtos locais e demanda turística. As tecnologias que podem ser utilizadas são as mais diversas como big data, data science, open data, redes sociais, mobile, chatbots, sensorização, realidade virtual, realidade aumentada, IOT, inteligência artificial, block chain, wi-fi, robótica e drone.



Existem algumas TICs que são essenciais para os DTIs, como Computação na Nuvem, Dados Abertos, Software de Aplicação, Web Semântica, Colaboração Coletiva, Megadados e Inteligência de Negócio (SANTOS, 2018). Essas tecnologias possibilitam a criação de interfaces que permitam uma comunicação integrada entre os cidadãos e os sistemas, através de fóruns de discussão, aplicativos móveis e redes sociais.

As tecnologias em DTIs possuem características que são expressas pela velocidade das informações; auxílio na jornada do turista antes, durante e depois da viagem; suporte na transmissão de dados; interação dos visitantes com o destino; segurança nas informações; maior competitividade turística; e uso inteligentes das tecnologias de informação.

A necessidade de interação do destino com o turista é uma simbiose que, quando utilizadas as ferramentas adequadas, maximiza o lucro para as organizações e o destino, permitindo contribuir com a sustentabilidade. Isso permite ao turista e ao destino se envolver através de atividades interativas, tornando o destino mais humano e atraente.

## REFERÊNCIAS

BUHALIS, D. *eTourism: information technology for strategic tourism management*, Pearson (Financial Times/Prentice Hall), 2003.

CRUZ, Tadeu. *Sistemas, organização e métodos*. São Paulo: Atlas, 1997.

GRETZEL, U.; SIGALA, M.; XIANG, Z.; KOO, C. *Smart tourism: foundations and developments*. *Electron Markets*, v. 25, n. 3, p. 179-199, set. 2015.

INSTITUTO VALENCIANO DE TECNOLOGIAS TURÍSTICAS (INVAT.TUR). *Destinos turísticos inteligentes: manual operativo para la configuración de destino turísticos inteligentes*. Universidade de Alicante, 2015.

MENDONÇA, C.; GUERRA, L.; NETO, M.; ARAÚJO, A. *Governança de tecnologia da informação: um estudo do processo decisório em organizações públicas e privadas*. *Revista Adm. Pública*. Rio de Janeiro, 2013

SANTOS, Fábio B. *Governança Inteligente em Destinos Turísticos: o caso do departamento de promoção turística de Aracajú/SE*. Aracajú: IFSE, 2018. 182f. *Dissertação (Mestrado Profissional em Turismo) – Programa de Pós-Graduação em Turismo, Instituto Federal de Sergipe, Aracajú, 2018.*



**Cáldon Costa da Conceição** é CEO da APRI Empreendimentos e Consultoria e consultor em Turismo e Hotelaria. Faz consultorias em diversos estados brasileiros. Escritor de livros e artigos científicos publicados nacional e internacionalmente. Palestrante e instrutor em diversas instituições sobre a atividade turística, como Fundação Getúlio Vargas em SP, Sebrae em SP, GO, AP e RJ, Suframa, UFF, IFSP, IFFar, Uems, UFVM, UniRio e Abbtur Nacional, entre outras instituições nacionais. Doutor e mestre em Turismo e Hotelaria pela Universidade do Vale do Itajaí (SC). Doutorado-sanduiche pela Universidade de Alicante, na Espanha. Bacharel em Turismo pelo Sistema Educacional da Amazônia.