

DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES: UMA VERTENTE DE CIDADES INTELIGENTES

DANIELA FERREIRA FLORES LONGATO

UNIVERSIDADE MUNICIPAL DE SÃO CAETANO DO SUL - USCS

DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES: UMA VERTENTE DE CIDADES INTELIGENTES

INTRODUÇÃO

Com o avanço da tecnologia começa-se a falar dela aplicada às cidades e chamar essas cidades de inteligentes, visto que se pode melhorar a mobilidade da cidade com ela, gerar dados para a gestão da cidade e para que empresários criem negócios que atendam às necessidades das pessoas. Cidade inteligente trata, portanto de melhorias para a cidade em termos de mobilidade, sustentabilidade, gestão delas proporcionando uma vantagem competitiva a essas cidades em relação a outras. E com isso o maior beneficiado é o morador, pois tem uma melhor qualidade de vida. E ele passa a participar dessa inovação na cidade também. Tudo isso se reflete no espaço com um planejamento urbano sustentável e adequado às pessoas. A tecnologia pode proporcionar isso às cidades e gerar benefícios, então não é só uma questão de aplicar a tecnologia, mas como ela pode fazer com que o cidadão tenha uma melhor qualidade de vida. Sendo assim a tecnologia promove uma discussão social, política, cultural e conta com a participação de vários atores nesse processo como: poder público, privado, universidades e os moradores. Cada um cumprindo seu papel nesse processo com o objetivo de que a cidade tenha benefícios e que atraia mais interessados em desenvolvê-la e culminando na melhor qualidade de vida do morador.

Quando se fala de Destinos Turísticos Inteligentes, tudo se inicia com um desafio proposto pela ONU em 2009 para se gerar uma viagem de baixo carbono na indústria do Turismo. E a partir desse momento alguns países começam a se inspirar nos conceitos e modelos de cidades inteligentes e pensar neles aplicados ao turismo e aos destinos turísticos. Esse movimento primeiramente seguia puramente na tecnologia e foi evoluindo e mais desenvolvido na Espanha unindo mobilidade, sustentabilidade, tecnologia, inovação e governança. E surge nesse processo um novo ator: o turista, que agora é digital e que pede ações para atenderem suas necessidades. Esse turista é mais informado por conta da tecnologia e é necessário pensar em ações com ele antes, durante e depois da viagem. E não se pensa mais somente em uma cidade, mas em um destino que pode ser uma região que precisa atender às necessidades desse turista que traz benefícios para ela, pois gasta dinheiro com suas viagens proporcionando empregos diretos e indiretos e movimentando a economia das regiões. Todos os demais benefícios de cidades inteligentes continuam presentes no conceito de Destinos Turísticos Inteligentes, mas agora com um novo ator inserido no processo que também pode e deve opinar e participar da construção desse destino inteligente.

Sendo assim, este trabalho vem apresentar conceitos e modelos de Cidades Inteligentes (CI) e de Destinos Turísticos Inteligentes (DTI). Desde a década de 1990 começou-se a inserir conceitos de Cidades Inteligentes no nosso cotidiano, pois a evolução das Tecnologias da Informação e Comunicação nos levaram a isso. E esta autora entende os conceitos de Destinos Turísticos Inteligentes como uma derivação de Cidades Inteligentes e com essa pesquisa veio mostrar que a criação dos conceitos de DTI são facilitados na Europa pelas políticas públicas criadas para CI.

PROBLEMA DE PESQUISA E OBJETIVO

O problema de pesquisa deste trabalho é: Como a evolução de modelos de Cidades Inteligentes no mundo propiciaram o desenvolvimento de modelos para Destinos Turísticos Inteligentes? Essa pergunta é feita porque acredita-se que evolução dos conceitos e modelos de Cidades Inteligentes, principalmente na Europa, levaram à discussão e aplicação em Destinos Turísticos Inteligentes, tanto que na Europa há normas de Destinos Turísticos Inteligentes inseridas nas de Cidades Inteligentes.

Sendo assim o objetivo deste trabalho é apresentar como conceitos e modelos de Cidades Inteligentes no mundo levaram a conceitos e modelos de Destinos Turísticos Inteligentes e para isso apresentará conceitos dos principais autores dos dois temas e os principais modelos dos dois temas, a fim de apresentar como Cidades Inteligentes acabaram gerando Destinos Turísticos Inteligentes.

Este é um tema bem atual e relevante e foi desenvolvido conforme a metodologia abaixo.

A pesquisa, quanto à abordagem foi qualitativa. Segundo Gerhardt (2009), na pesquisa qualitativa, o cientista é, ao mesmo tempo, o sujeito e o objeto de pesquisa. O objetivo da amostra é de produzir informações aprofundadas e ilustrativas, independente do tamanho, o que importa é que seja capaz de produzir novas informações (GERHARDT,2009).

Quanto à natureza ela é básica porque objetiva gerar conhecimentos novos, úteis para o avanço da Ciência, sem aplicação prática prevista. Envolve verdades e interesses universais. (GERHARDT,2009).

Quanto aos objetivos, a pesquisa é descritiva. Segundo Gerhardt (2009), a pesquisa descritiva exige do pesquisador uma série de informações sobre o que deseja pesquisar. Descreve fatos e fenômenos de determinada realidade.

Quanto aos procedimentos a pesquisa é bibliográfica porque é feita a partir do levantamento de referências teóricas já analisadas, e publicadas por meios escritos e eletrônicos, como livros, artigos científicos, páginas de web sites. Qualquer trabalho científico inicia-se com uma pesquisa bibliográfica, que permite ao pesquisador conhecer o que já se estudou sobre o assunto. (GERHARDT,2009).

A seguir serão apresentados a fundamentação teórica, a discussão e a conclusão. Além das referências utilizadas para realizar este estudo.

FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Por se tratar de uma pesquisa bibliográfica nesta parte do trabalho serão apresentados os principais trabalhos e pesquisadores sobre Cidades Inteligentes e Destinos Turísticos Inteligentes na discussão do trabalho.

Na década de 1990 começa-se a falar de Cidades Inteligentes pela evolução das Tecnologias da Informação e como elas puderam ser aplicadas nas cidades.

Em 2009 Komninos diz que a trajetória da expressão Cidade Inteligente ou Smart City surge em 1990 com a pesquisa de Michael Batty que fez ligação entre Cidades Inteligentes e Vantagem competitiva. Ele entendia que o foco da cidade inteligente estava no planejamento das Tecnologias da Informação e Telecomunicações e as cidades que soubessem usar melhor essas tecnologias estariam em vantagem com relação a outras.

Em 1999 Kuhlmann et al usaram a nomenclatura “inteligências regionais” para dividir as cidades e resolver seus problemas de maneira mais efetiva. Visto que as cidades estão localizadas em regiões e sendo pensadas como tais teriam maior efetividade em resolver seus problemas.

Richard Florida, em 2002 iniciou uma reflexão sobre a ascensão da classe criativa no trabalho, no lazer, na comunidade e na vida cotidiana. E isso possibilitou com a tecnologia pensar em soluções criativas e inovadoras para as cidades.

Já em 2004 Komninos realiza uma pesquisa com Tecnologia da Informação em ambientes virtuais organizados dentro de comunidades envolvendo prática individual de projetos sociais. E toda essa evolução nos faz pensar que hoje temos definições de cidades inteligentes com três entendimentos diferentes:

O primeiro tem foco no planejamento e vislumbra a formação gradual da cidade pautada em telecomunicações, redes de trabalho virtual, inteligência social e funcionalidade inovadora. Komninos, 2009

O segundo tem foco no operacional, pois evidencia a geografia das cidades, infraestrutura, disponibilidade e qualidade da comunicação e infraestrutura social. Caragliu, Del Bo & Nijkamp, 2009.

O terceiro tem foco em pesquisadores sociais, pois vislumbra o contexto do conhecimento, criatividade e capital intelectual. Komninos, 2009

Sendo assim, cidade inteligente é um termo holístico. Pode ser visto por seus atributos de espaço de inteligência territorial; alto nível de educação dos cidadãos; localização de empresas que fazem uso intensivo de Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs); existência de parques tecnológicos; administração local em contato com residente por meio digital; participação de cidadãos na gestão da cidade; uso de TICs no cotidiano do cidadão e acesso a informações de transporte urbano. (Giffinger et al, 2007)

E com isso temos hoje vários conceitos de cidades inteligentes. Alguns mais focados no planejamento como citado acima, outros caminhando para a aplicação no operacional de infra das cidades e os mais recentes unindo tudo isso e trazendo um contexto mais de aplicação deste conhecimento para proporcionar melhor qualidade de vida das pessoas e participação delas na governança das cidades. Esses conceitos podem ser vistos a seguir.

Segundo Klein e Kaefter (2008) Cidade inteligente é um conceito que se refere às oportunidades e benefícios que as Tecnologias de Informação e Comunicação oferecem para os residentes. Muito focado nas TICs.

Segundo Caraglio, Bo e Nijkamp (2009) Cidade inteligente é quando os investimentos em capital humano e social, transportes tradicionais e modernos, infraestrutura de Tecnologia de Informação e Comunicação oferecem suporte ao crescimento econômico sustentável e à elevada qualidade de vida com uma boa gestão dos recursos naturais, por meio da governança participativa. Já trazendo as TICs e aplicando em transporte e qualidade de vida na cidade.

Segundo Thite (2011) Cidades inteligentes ou criativas são destinadas a incentivar uma economia criativa por meio do investimento em qualidade de vida, que por sua vez, atrai trabalhadores do conhecimento para viver e trabalhar nessas cidades; criam vantagem competitiva voltada para as regiões que podem gerar, atrair e reter os melhores talentos. Thite traz tudo o que a Tecnologia da Informação pode ajudar a cidade a existir de forma criativa, participativa e gerando e retendo os melhores na região.

Segundo Batty, Axhausen, Giannotti, Pozdnoukhov, Bazzani, Wachowicz, Ouzounis e Portugali (2012) Cidade inteligente é quando suas funções são instrumento para melhorar a competitividade, de tal maneira que essa melhoria possa proporcionar eficiência, equidade, sustentabilidade e qualidade de vida urbana. Outro conceito que traz a tecnologia para proporcionar bem estar, eficiência e qualidade de vida na cidade.

Segundo Manville, Cochrane, Cave, Millard, Pederson, Thaarup, Liebe, Wissner e Kotternik (2014) Cidade inteligente (CI) ou *Smart City* é um novo paradigma cuja conceituação é complexa, por causa da multiplicidade de elementos envolvidos simultaneamente, da diversidade dos objetivos almejados pelos gestores e da divergência entre modelos de CI aplicados por diferentes cidades. Este já alerta que é um conceito muito complexo e com vários modelos para de definir em poucas palavras.

Segundo Fernández, Pérez, Monzón e Torregrosa (2015) Cidade Inteligente é um conceito de desenvolvimento urbano sustentável que evolui e repercute no espaço político para desenvolver de forma equilibrada a relação aos fatores econômicos, sociais, ambientais e culturais. Esse já traz a gestão da sustentabilidade como um benefício das cidades inteligentes.

Segundo Albino, Berardi e Dangelico (2015) Cidades Inteligentes apresentam como características comuns: a) infraestrutura de rede que permite a eficiência política, social, cultural e desenvolvimento; b) ênfase em atividades de desenvolvimento urbano lideradas por empresas criativas para a promoção do crescimento urbano; c) inclusão social de todos os residentes e equidade social no desenvolvimento urbano; e d) ambiente natural como um componente estratégico para o futuro. Esse conceito mostra que para que as cidades inteligentes aconteçam é necessário não somente ter tecnologia, mas permitir que tudo isso gere desenvolvimento político, social e cultural nas cidades. Envolvimento não só do poder público, mas também das empresas criativas pensando em soluções para a cidade. O envolvimento do cidadão é importante no processo e o meio ambiente também.

O termo inteligente se refere ao contexto das tecnologias que funcionam com pouca ou nenhuma intervenção humana, ou seja, pode realizar uma ação independente. Gretzel, Werthner, Koo & Lamsfus, 2015. Mas realmente as mais inteligentes são as cidades que aproveitam essa tecnologia para desenvolverem a cidade em termos políticos, culturais, sociais e propiciar o envolvimento de vários atores na decisão e desenho da cidade.

As cidades inteligentes contribuem para desafios sociais, cuidados com a saúde, eficiência energética, mobilidade, acessibilidade, educação e bem estar. Vicini, Bellini & Sanna, 2012. As TICs podem ser usadas para melhorar e promover a otimização dos territórios excluídos, extensos e populosos, cujo desafio é a inserção inclusiva da rede urbana e adequação da infraestrutura. E para promover maior acesso e direito à cidade a todos os cidadãos.

Em 2010 a União Europeia incluiu o conceito de Cidades Inteligentes na Agenda Digital pelo Programa Horizonte 2020, a fim de incentivar o desenvolvimento de políticas públicas voltadas para a sustentabilidade ambiental e crescimento econômico. Sendo assim com essa atitude possibilitou que as Tecnologias da Informação e Comunicação pudessem contribuir para o desenvolvimento da infraestrutura local, seja de mobilidade, acessibilidade, logística entre

outras e a colaborar para o desenvolvimento sustentável da cidade e região em que se insere. Também tratando o cidadão como um ator importante nesse processo pois ele pode colaborar com informações, pode fiscalizar e opinar o que é mais importante para a qualidade de sua vida.

Desde então a União Europeia financia projetos de pesquisa e desenvolvimento que geram conhecimento, identificam boas práticas e compartilham experiências. Esse é um fator muito importante e acabou aproximando outro ator ao conceito: as universidades. Sendo assim quando falamos de Cidades Inteligentes falamos do envolvimento de poder público, poder privado por meio das empresas, cidadãos e universidades.

Moreno Alonso (2015) cita que uma das iniciativas da comissão europeia foi a promoção de um consórcio, o *European Innovation Partnership on Smart Cities and Communities*. Seu foco está no incentivo às inovações urbanas relacionadas a comunidades inteligentes, agrupar cidades, empresas e cidadãos com um único objetivo: melhorar as soluções sustentáveis integradas nas cidades. Desta forma favorece inovações aplicadas, melhora o planejamento da cidade, cria modelos participativos para empresas e cidade, melhora eficiência energética, melhora transporte e a utilização inteligente das TICs, propiciando qualidade de vida ao cidadão.

O *Ministerio de Industria Energia y Turismo* na Espanha, em 2011, representado pela Red.es – *Red Española de Ciudades Inteligentes* (RECI), entidade pública que incentiva o emprego, a apoiar as empresas que buscam tecnologias, a criar programas de formação e assessoria para pequenas e médias empresas e a incentivar economia e a eficiência do setor público por meio do uso das tecnologias. É o órgão responsável por executar os assuntos relacionados ao *Plan Nacional de Ciudades Inteligentes*.

Plano esse que tem por intuito incentivar o desenvolvimento de soluções tecnológicas para problemas urbanos a fim de ajudar as organizações locais no processo de transformação de cidades inteligentes para Destinos Inteligentes, que constam na Agenda Digital da Espanha. Esse foi o primeiro grande passo para que os conceitos de cidades inteligentes propiciassem Destinos Turísticos Inteligentes.

A *Red Española de Ciudades Inteligentes* foi criada em 2011 por meio do *Manifiesto por las Ciudades Inteligentes* em 2012. Com o objetivo de promover o progresso econômico, social e empresarial das cidades, por meio da inovação, conhecimento, apoiados pelas TICs às cidades da RECI.

Cidades se juntaram e formaram a Red e todas que participam trocam experiências e trabalham em conjunto para desenvolver modelo de gestão sustentável para melhorar a qualidade de vida dos cidadãos em aspectos como: economia energética, mobilidade sustentável, administração eletrônica, atenção às pessoas e segurança (RECI, 2020)

A entidade que controla a participação das cidades na RECI é a *Fundación para el Desarrollo Infotecnológico de Empresas y Sociedad* (FUNDETEC) por meio da *Federación Española de Municipios y Provincias* que exige a apresentação de um plano estratégico e o compromisso de compartilhar experiências, visto que é um dos objetivos da RECI.

Há um *Ranking of European Medium-sized Cities* ou Ranking Europeu de Médias e Pequenas Cidades Inteligentes publicado por Giffinger, Fertner, Kramar & Meijers, 2007. E foram surgindo vários modelos e indicadores de cidades inteligentes. Da mesma forma que os autores não são unânimes no que compõe o conceito de cidades inteligentes também criam seus próprios modelos e indicadores de cidades inteligentes. Todos giram sempre em torno de Tecnologia de Informação e Comunicação, Governança, Sustentabilidade, Mobilidade e

qualidade de vida do morador, mas muitas vezes criam indicadores diferentes para medir esses itens e estratégias diferentes de implementação. Esses modelos vêm como resposta a como implementar isso nas cidades com maior eficiência e eficácia.

O Modelo de Giffinger et al (2007) divide a cidade em fatores com seus subitens e criam indicadores para medi-los. Estes fatores são: Economia Inteligente, Pessoas Inteligentes, Governo Inteligente, Mobilidade Inteligente, Ambiente Inteligente e Vida Inteligente.

Já o IESE Business School (2016) criou um modelo que tem ao centro o desenvolvimento da cidade e como pilares a Sustentabilidade, a Coesão Social, a Conectividade e a Inovação. Cada um desses pilares é avaliado segundo alguns fatores. E para avaliar esses itens criam indicadores de Capital Humano, Coesão Social, Economia, Gestão Pública, Governança, de Meio Ambiente, de Mobilidade e Transporte, de Planejamento Urbano, de Projeção Internacional e Tecnologia.

Cohen (2012) apresenta outro modelo que tem como pilares: Economia Inteligente avaliando formas de empreender e inovar, produtividade, e interconectividade local e global; Pessoas Inteligentes avaliando a educação do séc. XXI, Inclusão Social e Adotar a criatividade; Governança Inteligente avaliando TIC e e-governo, Transparência e dados abertos e Política Oferta e Procura; Vida Inteligente avaliando Segurança, Alegria e vibração cultural e Saúde; Mobilidade Inteligente avaliando Modelos de Acesso, Prioridade Limpa Não Motorizada e TIC integrada e Ambiente Inteligente avaliando Planejamento Urbano Verde; Edifícios verdes e Energia verde.

E López, Martínez e Ciez (2015) apresentam o Modelo de Cidades Inteligentes da ONTSI que tem como pilares Meio Ambiente Inteligente, Mobilidade Inteligente, Governança Inteligente, Economia Inteligente, Pessoas Inteligentes e Vida Inteligente.

O que esses modelos têm em comum é que procuram aplicar os conceitos de Cidades Inteligentes e focam no Meio Ambiente, Governança, Mobilidade, Inovação, Tecnologia e Qualidade de vida das pessoas. Todos esses estudos fizeram surgir novos conceitos.

DISCUSSÃO

Em 2009 o termo Destino Turístico Inteligente foi apresentado pela ONU no relatório “Para uma Viagem de Baixo Carbono na Indústria do Turismo”. Este relatório concluiu que o desenvolvimento do Turismo suportado pelas cidades inteligentes resultaria em Destino Turístico Inteligente (Tjolle, 2009), visto que se a cidade já é inteligente e beneficia o morador também pode colaborar com o viajante que passa a ser mais tecnológico e buscar mais informações sobre suas viagens antes, durante e depois de acontecer e também passa a ser um ator que pode contribuir para o desenvolvimento da localidade.

O Conselho de Estado do Governo Central da China em 2009 colocou esforços para desenvolvimento prático de Destinos Turísticos Inteligentes (DTI) (Zhang, Li & Liu, 2012), a fim de adaptar os destinos turísticos às tecnologias melhorando a qualidade da experiência turística e facilitando a internacionalização do Turismo nacional.

Em 2010 houve a primeira iniciativa na China sobre Destinos Turísticos Inteligentes e foi definida como resultante da digitalização e informatização do setor turístico, da transformação da experiência turística por meio da cocriação de valor, da mudança estratégica de marketing

de destino, pela gestão de relacionamento e por proporcionar uma visão diferente da competitividade do destino.(Wang, Li & Li, 2013). Eles foram os primeiros a entender que o turista poderia contribuir com informações para melhorar sua experiência e com isso empresas e destino ganhariam.

A Coreia do Sul em 2011 se interessou por projetos de turismo inteligente que envolveram o uso de tecnologias integradas, e as empresas públicas e privada se envolvem em atividades como festivais, convenções e outras, de maneira direta e indireta, em razão dos resultados econômicos alcançados. (Koo, Shin, Kim, Kim & Chung, 2013). O resultado foi a maior taxa de crescimento do turismo estrangeiro, em mais de 10% nos anos de 2009 a 2012 de acordo com pesquisa realizada pela OECDE: projetos turísticos desenvolvidos e orientados pela organização de Turismo Koreana (KTO)

Na Espanha o conceito chegou em 2012 quando o *Ministerio da Industria, Energia y Turismo* reuniu agentes públicos e privados do setor de Turismo e demais setores vinculados ao Turismo para definir o Plano Nacional e Integral de Turismo PNIT 2012 – 2015, voltado para o desenvolvimento do Destino Turístico Inteligente, considerando uma importante opção para a recuperação econômica (Soria López, 2012), visto que a economia espanhola estava se recuperando de uma crise e aproveitaram também o momento em que o turista estava mais conectado e buscando mais informações sobre suas viagens pela internet.

Além de envolverem poder público atribuíram responsabilidades às universidades e demais organizações de pesquisa para desenvolverem metodologias para a implantação do DTI. Criaram a SEGITTUR para liderar a implantação e qualificar o DTI, que pretende otimizar os recursos econômicos, melhorar a competitividade e a satisfação dos turistas em todos os destinos.

Sendo assim em 2012 a SEGITTUR apresentou o conceito de Destino Turístico Inteligente: “um destino inovador de uma consolidada infraestrutura tecnológica de vanguarda que garante o desenvolvimento sustentável no território do turismo e facilita a interação e integração do visitante com o meio ambiente e aumenta a qualidade de sua experiência.” (Dexus, 2012p.8)

Esse conceito ressaltou a importância da inovação, das tecnologias e da sustentabilidade voltadas para atender os visitantes. No entanto ao considerar que o Destino Turístico Inteligente está em paralelo com Cidade Inteligente (Soria López, 2015) surgiu a necessidade de incluir os aspectos fundamentais da governança: residentes e acessibilidade. Nesse sentido, em 2013 a SEGITTUR apresentou novo conceito:

“Destino Turístico Inteligente é um espaço inovador, acessível para todos, consolidado sobre uma infraestrutura tecnológica de vanguarda que garante o desenvolvimento sustentável do território, facilita a interação e integração do visitante com o entorno e incrementa a qualidade de sua experiência no destino e a qualidade de vida dos residentes”. (López de Ávila & Garcia Sánchez, 2013 p. 224)

O conceito foi submetido à AENOR e aprovado pelo Subcomitê de Destinos Turísticos Inteligentes do *Comité Técnico de Normalización AEN/ CTN 178 de Ciudades Inteligentes da Asociación Española de Normalización y Certificación* (AENOR). Essa ação foi um marco e a partir dela a Secretaria de Estado de Turismo tem incentivado a SEGITTUR a criar uma definição que se torne um marco homogêneo capaz de direcionar os recursos técnicos e determinar atividades aos destinos turísticos para torná-los destinos inteligentes, alinhados às Normas 178 de Cidades Inteligentes e à Norma 178501 *Sistema de Gestión de los Destinos Turísticos Inteligentes* da AENOR 2013. Ou seja, Destinos Turísticos Inteligentes ganharam uma norma específica dentro das normas de Cidades Inteligentes, fazendo parte das mesmas.

As normas de Cidades Inteligentes tratam de: Infraestrutura, Indicadores e Semântica, Governo e Mobilidade, Energia e Meio Ambiente e Destinos Turísticos Inteligentes. Dentro da norma de Destinos Turísticos Inteligentes estão seus pilares: Inovação, Tecnologia, Acessibilidade, Sustentabilidade e Governança.

Com isso surgiram vários conceitos de Destinos Turísticos Inteligentes.

Segundo Huang, Yuan e Shi (2012) Destino Turístico Inteligente deve concentrar-se nas necessidades dos turistas por meio da combinação das TICs com a cultura informal e a inovação da indústria turística, a fim de promover a qualidade do serviço, melhorar a gestão e ampliar a escala da indústria do Turismo.

Segundo Wang, Li e Li (2013) Destinos Inteligentes mudaram a maneira como alguns destinos apoiam a criação de experiência do turismo, a comunicação com os consumidores, a definição e a mensuração da competitividade do destino.

Lamsfus, Xiang, Alzua-Sorzabal e Martin (2013) afirmam que Destino Turístico Inteligente também está conectado ao contexto do conhecimento de sistemas móveis.

Buhalis e Amaranggana (2014) dizem que Destino Turístico Inteligente requer que as partes interessadas sejam dinamicamente interligadas por meio de plataformas tecnológicas para coletar, criar e trocar informações que possam ser usadas para enriquecer as experiências de turismo, em tempo real.

Baggio e Del Chiappa (2015) conceituam Destino Turístico Inteligente como o sistema em rede que liga as partes interessadas que prestam serviços aos turistas, apoiadas por uma infraestrutura tecnológica que cria ambientes digitais para possibilitar a cooperação, partilhar o conhecimento e inovar de maneira aberta.

Lamsfus, Martin, Alzua-Sorzabal e Torres-Manzanera (2015) dizem que Destinos Turísticos Inteligentes constituem uma plataforma tecnológica ou ecossistema digital que engloba sistemas inteligentes, computação em nuvens, rede de dados, redes sociais, Internet das coisas e aplicações móveis.

E por fim Gretzel Werthner, Koo e Lamsfus (2015) definem Destinos Turísticos Inteligentes como um sistema de turismo que tira proveito da tecnologia inteligente para a criação, gerenciamento e entrega de serviços inteligentes e experiências inteligentes, caracterizado com informações compartilhadas para a cocriação de valor.

Inicialmente se discute Destinos Turísticos Inteligentes como aplicação de tecnologia como Wang, Li e Li (2013) dizem ser o serviço de internet do usuário final, mediado pela internet das coisas para acessar o serviço de nuvem.

E como Koo et al (2013) também coloca que há o site da WEB, aplicativos de telefone inteligente para conectar e compartilhar por SMS, facebook e twitter.

E por fim se chega ao conceito e modelo de Destino Turístico Inteligente proposto pela SEGITTUR à Espanha que trata de Inovação, Acessibilidade/ Mobilidade, Sustentabilidade, Governança e Tecnologia. Onde Inovação e Tecnologia são transversais a todos os demais temas. E esse foi o conceito e método mais difundido de Destinos Turísticos Inteligentes e muitos destinos já foram certificados e agora está se expandindo com ações para América Latina e Caribe.

Com a apresentação da evolução histórica de Cidades Inteligentes na Fundamentação Teórica desse trabalho e com as apresentações até aqui sobre Destinos Turísticos Inteligentes

apresentadas nesta discussão percebe-se que na década de 1990 com a evolução das Tecnologias da Informação e Comunicação pôde-se pensar em aplicá-las para o desenvolvimento das cidades. Já era possível criar estratégias para monitorar e controlar as pessoas e automóveis na cidade. Com a internet acessível às pessoas todos podem acessar informações sobre a cidade em tempo real. Em continuidade a isso se fez sites, aplicativos tudo para colaborar com a gestão da cidade, mobilidade, sustentabilidade e essa evolução propiciou que as cidades gerassem oportunidades para as empresas serem criativas com suas soluções. E foi uma sequência de oportunidade de inovação para todos. A partir daí, pensar nessas aplicações nos Destinos Turísticos Inteligentes foi um passo mais fácil e hoje temos esse conceito disseminado no mundo a partir da Espanha e que tem se espalhado para o mundo, mais recentemente sendo criadas políticas de Destinos Turísticos Inteligentes na Argentina com a consultoria da SEGITTUR, órgão que certifica esses destinos na Espanha. Então cada vez mais os destinos têm visto uma vantagem em serem Destinos Turísticos Inteligentes e cada vez mais políticas públicas têm sido criadas e financiamentos têm sido conseguidos para esse desenvolvimento. E tudo isso se iniciou na discussão de Cidades Inteligentes na década de 1990.

CONCLUSÃO

Este trabalho teve por intuito responder ao Problema de Pesquisa: Como a evolução de modelos de Cidades Inteligentes no mundo propiciaram o desenvolvimento de modelos para Destinos Turísticos Inteligentes?

Na Fundamentação Teórica trouxe os conceitos e modelos de Cidades Inteligentes e na discussão conceitos e modelos de Destinos Turísticos Inteligentes e foi possível ver que ações ligadas às Tecnologias da Informação e Comunicação propiciaram ações de governança nas cidades, facilidade na mobilidade, acesso a informações, tudo isso nas cidades inteligentes.

Com o tempo se percebe que o foco não precisa ser somente no cidadão e sua qualidade de vida, mas que quando coloca-se em foco o turista e suas necessidades isso pode colaborar com um melhor desenvolvimento da cidade turística que não só passa a ser interessante para o morador, como também para o turista.

E toda a evolução dos conceitos e modelos de cidades inteligentes levaram a criação de conceitos e modelos de destinos turísticos inteligentes que focam no turista, beneficiando o morador e tratam de ações ligadas a tecnologia, inovação, governança, mobilidade e sustentabilidade.

Com os limites da tecnologia expandidos, dentro do que a criatividade fosse capaz e se tivesse tecnologia e dinheiro para implantar poderia ser feito. Komninos e Kuhlmann em seus conceitos de cidades inteligentes demonstravam que a cidade que soubesse aproveitar melhor o uso da tecnologia para seu desenvolvimento e o desenvolvimento da sua região sairiam na frente com vantagens com relação a outras.

Caragliu, Del Bo & Nijkamp e Komninos ressaltavam que o planejamento das tecnologias, das telecomunicações para a cidade poderiam colaborar com uma infraestrutura adequada para o morador e propiciaria oportunidades de criação de empresas para atenderem às necessidades da cidade e do cidadão.

Vários autores concordam que Cidades Inteligentes é um termo holístico e difícil de definir com poucas palavras, mas vários conceitos e modelos demonstraram que a base deles está na

Tecnologia, Mobilidade, Inovação e a Sustentabilidade, tudo para proporcionar uma qualidade de vida ao morador.

São vários atores envolvidos quando falamos de Cidades Inteligentes. São eles: poder público, poder privado, universidades e o cidadão. E todos só puderam estar juntos colocando em prática os conceitos e modelos de Cidades Inteligentes porque na Europa se criou uma série de normas e assim, tudo ficou formalizado por meio das normas das *Ciudades Inteligentes da Asociación Española de Normatización y Certificación* (AENOR). E a partir delas foram criados financiamentos nas políticas de cidades inteligentes para que se aplicassem ideias inovadoras às cidades. Sem essas normas e os financiamentos seria tudo mais difícil.

A Espanha em específico criou uma rede de cidades que tinham interesse em desenvolver aplicações para Destinos Turísticos Inteligentes, termo apresentado pela primeira vez em uma reunião na Organização Mundial do Turismo em 2009 e aplicado na China e Coréia somente com uso de tecnologia e que se expandiu na Espanha envolvendo em seu conceito Inovação, Acessibilidade, Governança, Sustentabilidade e Tecnologia.

Essa rede que a Espanha criou tinha o comprometimento de compartilhar informações sobre o que era implementado e resultados sobre Destinos Turísticos Inteligentes que entrou na Agenda Digital da Espanha e propiciou a criação do Plano Nacional e Integral de Turismo PNIT 2012 – 2015.

Sendo assim a evolução do tema Cidades Inteligentes propiciou que se tratasse o tema especificamente para destinos inteligentes até que ganhasse suas próprias normas e incentivos.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AENOR. UNE 178501:2016. Sistema de gestión de los destinos turísticos inteligentes. Requisitos. 2016 In <http://www.aenor.es/aenor/normas/normas/fichanorma.asp?tipo=N&codigo=N0056506#.Vx3taPmLTIU>

_____. **Gestionar el modelo turístico del siglo XXI.** In www.aenor.es/revista/314/destinos-turisticos-inteligentes.html. Acesso em 04 de agosto de 2020

ALBINO, V., BERARDI, U., & DANGELICO, R. M. **Smart Cities: Definitions, dimensions, performance, and initiatives.** Journal of Urban Technology, 2015

BATTY, M., AXHAUSEN, K. W., GIANNOTTI, F., POZDNOUKHOV, A., BAZZANI, A., WACHOWICZ, M., & PORTUGALI, Y. **Smart Cities of the Future.** The European Physical Journal Special Topics, 2012

BUHALIS, D., & AMARANGGANA, A. **Smart Tourism Destinations.** In Information and communication Technologies en Tourism. Proceedings of International Conference in Dublin, Ireland, 2014

CARAGLIU, A., DEL BO, C., & NIJKAMP, P. **Smart Cities in Europe.** Journal of Urban Technology, 2009 págs 45-59 <http://doi.org/10.1080/10630732.2011.601117>

COHEN, B. **Smart cities Hub,** 2012

- DEL CHIAPPA, G., & BAGGIO, R. **Knowledge transfer in smart tourism destinations: Analyzing the effects of a network structure.** Journal of Destination Marketing & Management, 2015 págs 145-150 in <http://doi.org/10.1016/j.jdmm.2015.02.001>
- DEXEUS, C. R. **Destino Turístico Inteligente.** Revista Red de Expertos En Turismo, 10 in <http://cedocvirtual.sectur.gob.mx/janium/Documentos/12495.pdf#page=7>
- FERNÁNDEZ, V., PÉREZ, F., MOZÓN, A., & TORREGROSA A. **Buenas Prácticas en Ciudades Inteligentes. Respondiendo a los retos Urbanos.** I Congreso de Ciudades Inteligentes. Madrid, 2015
- FLORIDA, R. **The rise of the creative class. And how it's transforming work, leisure and everyday life.**
- GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolf. **Métodos de Pesquisa.** Porto Alegre: Editora UFRGS, 2009.
- GIFFINGER, R., FERNER, C., KRAMAR, H., KALSEK, K., PUHLER-MILANOVIC, A., & MEIJERS, E. **Smart Cities: Ranking of European Medium-sized Cities.** Vienna, Austria, Centre of Regional Science, 2007
- GRETZEL, U., WERTHNER, H., KOO, C., & LAMSFUS, C. **Conceptual Foundations for Understanding Smart Tourism Ecosystems.** Computer in Human Behavior, 2015 págs 558-563 <http://doi.org/10.1016/j.chb.2015.03.043>
- HUANG, X. -K., YUAN, J. -Z., & SHI, M. **Condition and Key Issues Analysis on the Smarter Tourism Construction in China.** In C. and I. Science (Ed), in Multimedia and signal processing. Berlin Heidelberg: Springer, 2012 págs 444-450
- IESE. Business School. **Cities in Motion Index,** 2016 in <http://citiesinmotion.iese.edu/indicecim/>
- KLEIN, C., & KAEFER, G. **From Smart Homes to Smart Cities: Opportunities and Challenges from an Industrial Perspective.** In International Conference on Next Generation Wired/Wireless Networking, Springer, Berlin, Heidelberg, 2008
- KOO, C., SHIN, S., KIM, K., KIM, C., & CHUNG, N. **Smart Tourism of the Korea: A case study.** Pacific Asia Conference on Information Systems, 2013
- KOMNINOS, N. **Intelligent Cities: Towards Interactive and Global Innovation Environments.** International Journal of Innovation and Regional Development, 2009 págs 337-355. <http://doi.org/10.1504/IJIRF.2009.022726>
- KUHLMANN, S., BOEDHOLT, P., GEORGHIOU, L., GUY, K., HERAUD, J.-A., LAREDO, P., SMITS, R. **Improving Distributed Intelligence in Complex Innovation Systems.** Economic Policy. Karlsruhe, 1999.
- LAMSFUS, C., MARTÍN, D., ALZUA-SORZABAL, A., & TORRES-MANZANERA, E. **Smart Tourism Destinations: Na extended conception of smart cities focusing on human mobility.** In Information and communication Technologies in tourism, Springer International Publishing, 2015 págs 363-375
- LAMSFUS, C., XIANG, Z., ALZUA-SORZABAL, A., & MARTÍN, D. **Conceptualizing contexto in an inteligente mobile environment in travel and tourism.** In Springer (ed.), in Information and communication Technologies in tourism. Berlin Heidelberg, 2013 págs 1-11

LÓPEZ, L. M., MARTÍNEZ, P. A., & CIEZ, S. F. **Estudio y Guía Metodológica sobre Ciudades Inteligentes**, 2015

LÓPEZ DE ÁVILA, A., & GARCÍA SANCHEZ. **Destinos Turísticos Inteligentes**. Harvard Deusto Business Review, 2013 págs 58-66

MANVILLE, C., COCHRANE, G., CAVE, J., MILLARD, J., PEDERSON, J., THAARUP, R., LIEBE, A., WISSNER, W. M., MASSINK, W.R., KOTTERINK, B. **Mapping Smart Cities in the EU**. Directorate General for Internal Policies Policy Department A: Economic and Scientific Policy. European Parliament, 2014

MORENO ALONSO, C. **Desarrollo de un modelo de evaluación de ciudades basado en el concepto de Ciudad Inteligente (smart city)**. Tese de doutorado da Universidad Politécnica de Madrid, 2015

RECI (Red Española de Ciudades Inteligentes). <http://www.redciudadesinteligentes.es> acceso em 04 de agosto de 2020

SEGITTUR. **Destinos Turísticos Inteligentes**. Ministerio de Industria, Energía y Turismo, Secretaria de Estado de Turismo. In <http://www.segittur.es>

_____. **Destinos Turísticos Inteligentes**. Gobierno de España. Ministerio de Industria, Energía y Turismo, Secretaria de Estado de Turismo, 2013

SORIA LÓPEZ, J. M. **Plan Nacional de Turismo**. Plan Nacional Y Integral de Turismo 2012 – 2015, 2012

_____. **Informa Destinos Turísticos Inteligentes: Construyendo el Futuro**. SEGGITUR. Madrid in <http://www.thinktur.org/media/Libro-Blanco-Destinos-Turisticos-Inteligentes-Construyendo-el-futuro.pdf>

THITE, M. **Smart Cities: Implications of Urban Planning for Human Resource Development**. Human Resource Development International, 2011

TJOLLE, V. **G20 and Gree Growth – China can lead says**. World Tourism Organization. UNWTO, 2009

VICINI, S., BELLINI, S., & SANNA, A. **How to Co-Create Internet of Things-enabled Services for Smarter Cities**. SMART. The First International Conference on Smart Systems, Devices and Technologies, 2012

WANG, D., LI, X. & LI, Y. **China’s “Smart Tourism Destination” initiative: A taste of the servisse-dominant logic**. Journal of Destination Marketing & Management, 2013

ZHANG, L., LI, N., & LIU, M. **On the basic concepto f smarter tourism and its theoretical system**. Tribune Tourism, 2012 págs 66-73