



# TURISMO

## DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES

*Tecnologias de informação e desenvolvimento sustentável*

O conceito de Destinos Turísticos Inteligentes (Smart Destination) tem sua origem das Cidades Inteligentes (Smart Cities). Porém, há algumas diferenças entre eles, relacionadas aos limites geográficos, ao público-alvo e à interação com os visitantes. As cidades levam em conta competitividade, capital humano e social, participação, mobilidade, recursos naturais, qualidade de vida. E no caso dos destinos turísticos inteligentes, tem-se três pilares: governança, tecnologia e desenvolvimento sustentável. Considerando esse contexto, o Boletim de Inteligência deste mês apresenta a tendência dos destinos inteligentes e suas principais características.

Os destinos turísticos inteligentes são estruturas turísticas diferenciadas que facilitam a interação e integração do visitante, antes, durante e depois da viagem, e incrementam a qualidade de sua experiência com o destino, por meio do uso de metodologias e tecnologias inovadoras.



“ Destino inteligente é um destino turístico inovador, consolidado sobre uma infraestrutura tecnológica de vanguarda, que garanta o desenvolvimento sustentável do território turístico. Acessível a todos, facilita a interação e a integração do visitante com o meio ambiente e melhora a qualidade de sua experiência no destino. ”

Segittur (2012).

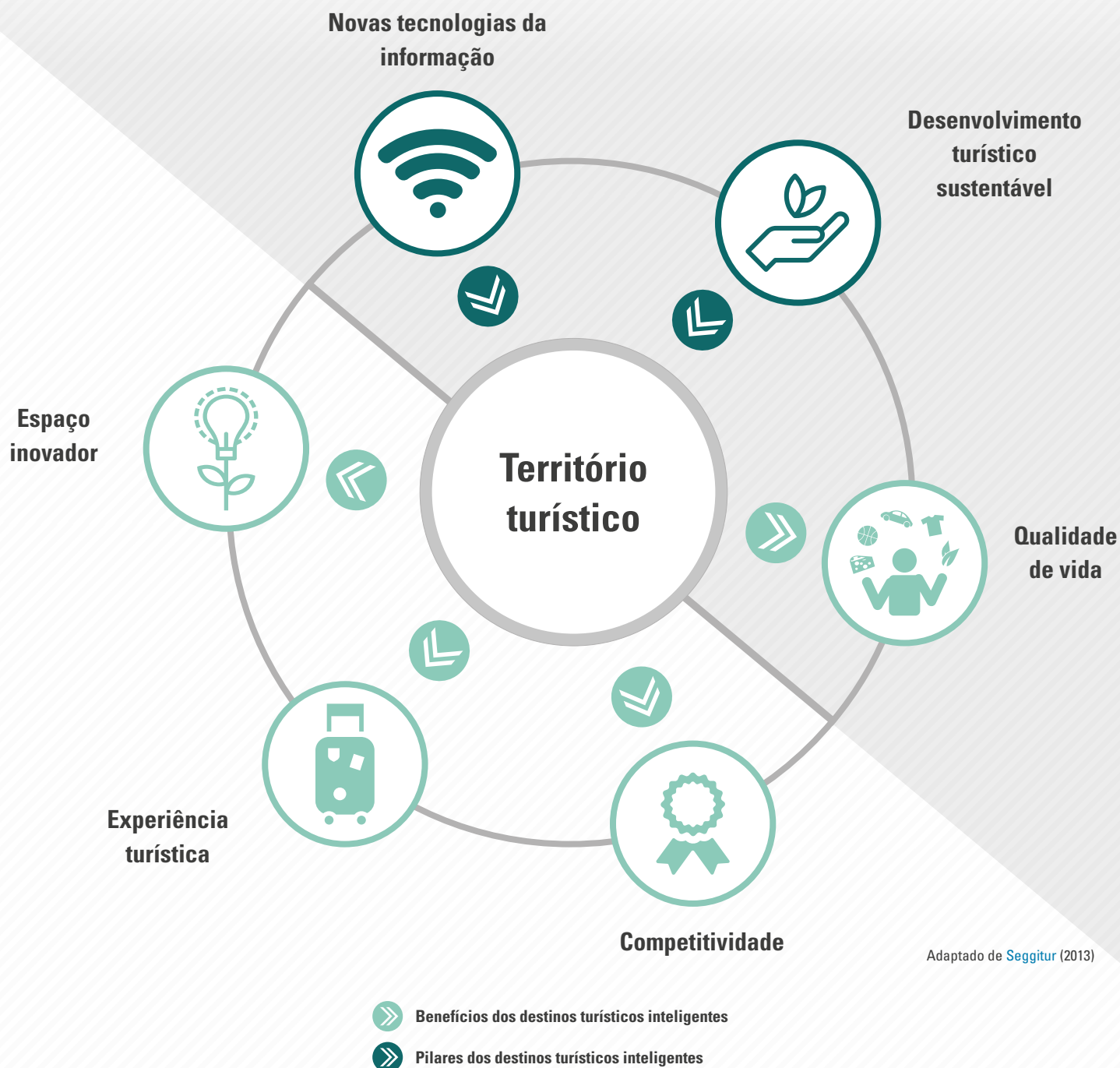
Segittur: sociedade estatal espanhola que tem atividades dedicadas à gestão da inovação e tecnologias turísticas. Referência em assuntos relacionados aos destinos inteligentes.

# DESTINOS INTELIGENTES

## Características e relação com as cidades inteligentes

Os destinos inteligentes têm características específicas, que os diferenciam dos destinos turísticos tradicionais. A abordagem vem sendo trabalhada desde 2012, no entanto, ainda é difícil medir quais deles podem ser considerados, de fato, inteligentes, de acordo com o conceito.

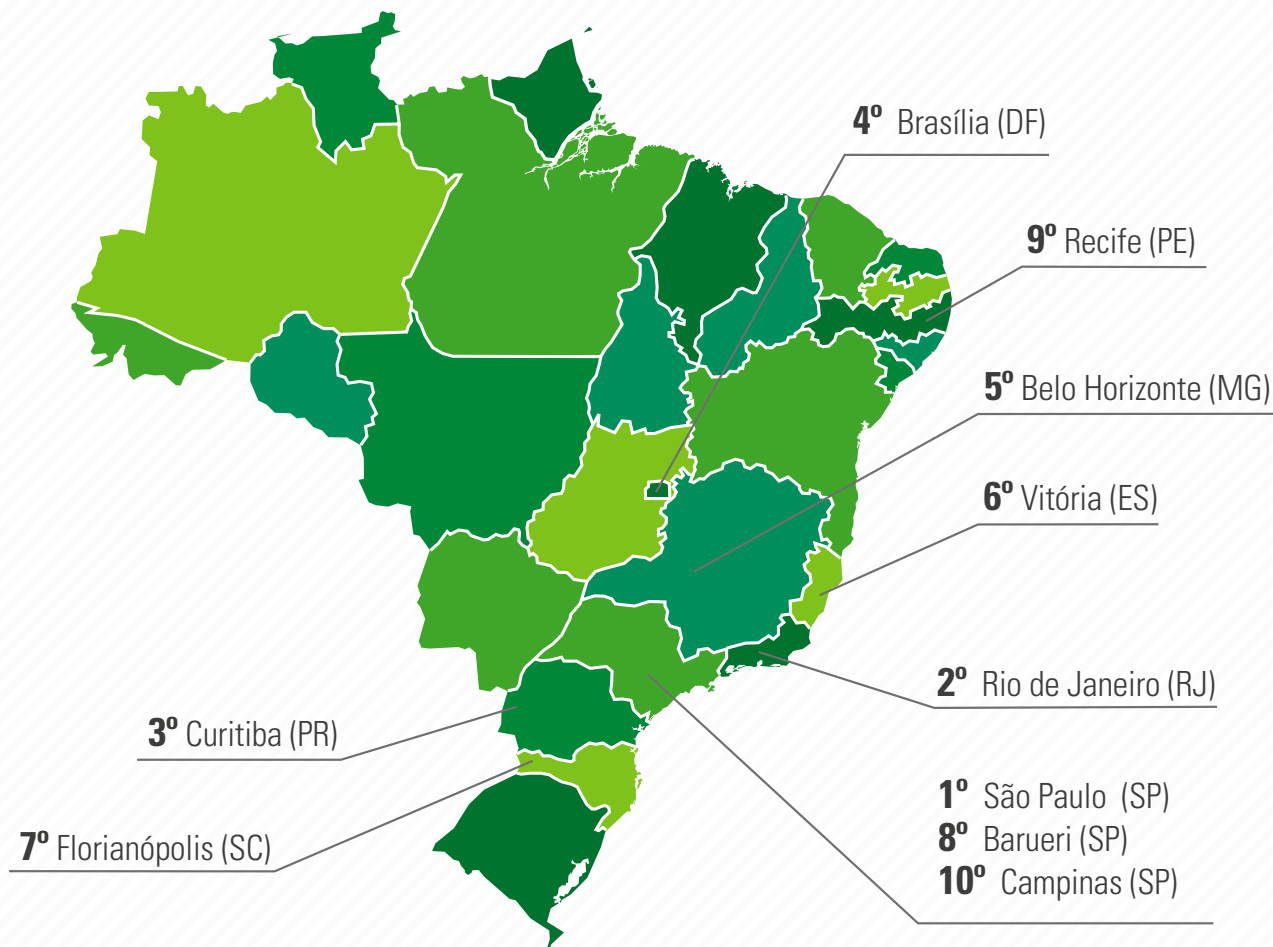
### / Destinos turísticos inteligentes



O conceito de destinos turísticos inteligentes surgiu em 2012 na região da Catalunha, comunidade autônoma da Espanha.

## Influência das smart cities nos destinos inteligentes

O Brasil está no caminho do desenvolvimento de cidades inteligentes e isso pode influenciar diretamente no surgimento desses destinos. Com a estrutura dessas cidades, fica mais fácil a adequação e o desenvolvimento desses territórios turísticos. Confira as 10 cidades mais inteligentes do país em 2016, segundo o ranking do *Connected Smart Cities*:



“ O turismo é capaz de aprimorar, através da inovação, a produtividade, a eficiência e a oferta turística brasileira. Precisamos reforçar o conceito de cidades inteligentes enquanto destinos turísticos inteligentes. ”

Vinicius Lage, ex-ministro do turismo.

O Brasil tem um enorme potencial de exploração turística, porém, no ranking mundial, o país ainda está em posição desfavorável. “Como a gente faz para alavancar esse processo todo? É, sem dúvidas, em cima da tecnologia”, explica **André Spindola**, gerente nacional de atendimento setorial de serviços do Sebrae Nacional, em palestra no [Seminário Brasil e Espanha de Inovação Tecnológica em Turismo](#).

Com a intenção de tornar cidades e destinos inteligentes, algumas ações são fundamentais:



Parcerias público-privadas e também com outros meios, com a finalidade de desenvolver a infraestrutura tecnológica dos locais. Além disso, acredita-se em muitos casos de sucesso que as parcerias com Universidades, para pesquisa e desenvolvimento tenham sido importantes.



Valorização do capital humano e do conhecimento, que pode ser feita por meios formais, informais, presencialmente ou virtualmente.



Comunicação horizontal, que facilite o entendimento de toda a população sobre o movimento de transformação que será realizado pelo estado e/ou município. Isso reforçará o apoio popular.

## PONTOS DE ATENÇÃO

### dos destinos turísticos inteligentes

A crescente demanda por cidades e destinos inteligentes é resultado da mudança que vem ocorrendo nas relações e no comportamento dos turistas. Os pequenos negócios devem conhecer as principais transformações, principalmente relacionadas ao público, para se conscientizar de que algumas adequações serão fundamentais para a manutenção do empreendimento. Conheça alguns pontos de atenção:



Os turistas estão cada vez mais exigentes, capazes e interativos. Com os avanços tecnológicos, as redes sociais e os dispositivos mobile, os destinos estarão cada vez mais integrados ao digital. Atenção: estar no ambiente online será imprescindível para as empresas localizadas nessas regiões.



Praticidade e apoio são dois termos cruciais nesse novo comportamento. Os turistas buscam “simplificação inteligente”, seja na reserva, nos passeios ou no pagamento. Descomplique. A orientação é parte essencial na conquista dos viajantes. Invista em um bom atendimento.



Os turistas estão mais conscientes - social e ambientalmente. Eles procuram destinos que adotem práticas sustentáveis, que cuidem da região e valorizem a comunidade local. Também são pesquisadores assíduos na internet, antes de selecionar um novo lugar para conhecer.

### Principais características dos destinos inteligentes



Possuem espaço turístico inovador.

Dispõem de tecnologia de ponta.

Valorizam o capital humano.

São focados no desenvolvimento sustentável.

Sabem gerir os recursos de forma eficiente.

Garantem maior competitividade ao setor.

Possibilitam experiências de qualidade aos turistas.

São integrados e interativos.

Oferecem acessibilidade.



Ser inovador significa compreender as tendências do mercado, antecipar as mudanças e se preparar para gerar valor ao seu público, tonando-se mais competitivo como destino turístico. Iniciativas simples podem dar novo fôlego ao negócio, reduzir custos, conquistar o cliente e aumentar o faturamento de uma empresa.



**Helena Costa**, ex-assessora especial do Ministério do Turismo.



## AÇÕES RECOMENDADAS



Em maio deste ano foi realizado, em Florianópolis/SC, o **2º Seminário Brasil e Espanha de Inovação Tecnológica em Turismo**, com o tema “Destinos Turísticos Inteligentes”. No portal do evento é possível acessar os **vídeos das palestras**. O seminário contou com a participação de diversos especialistas no assunto.



Conheça o **calendário de eventos** relacionados às cidades inteligentes disponibilizado pela FGV Projetos. O **Connected Smart Cities** apresenta um **informativo** com os principais desafios das cidades inteligentes no Brasil. Além disso, disponibiliza as principais soluções que já foram implantadas no país acerca do tema. Outro evento relevante sobre o assunto é o **Forum TurisTIC**, que acontecerá em Salvador no mês de novembro.



A **Sociedade Estatal para a Gestão da Inovação e Turismo (Segittur)** é responsável pela condução de projetos inovadores no setor de turismo da Espanha. No **portal da instituição**, que é referência em destinos inteligentes, é possível acessar informações sobre o que é um destino inteligente e a padronização desses destinos, bem como relatórios e vídeos sobre os eventos realizados.



No portal do **Ministério do Turismo** é possível acompanhar **ações e programas** que vêm sendo realizados no país. Entre eles, podemos citar o **Programa de Regionalização do Turismo**, que apoia a estruturação dos destinos turísticos nacionais, e o **Programa Regional de Desenvolvimento do Turismo (Prodetur)**, que organiza o desenvolvimento da atividade turística por meio do planejamento dessas regiões. Além disso, o Ministério do Turismo disponibiliza a aba **Dados e Fatos**, que apresenta estudos, pesquisas e informações estatísticas sobre o setor.



Procure o **Sebrae** para receber orientações e aplicar melhorias em seu negócio. Entre em contato pelo telefone 0800 570 0800.



**BOLETIM DE INTELIGÊNCIA**  
JULHO | 2016

**SEBRAE**

0800 570 0800



Inteligência de Mercados

Unidade de Acesso a Mercados e Serviços Financeiros  
Gerentes: **Alexandre Comin** e **Patrícia Mayana** (adjunta)  
Analista técnico: **José Weverton, Valéria Vidal** e **Lúcio Pires**  
Conteudista: **Victor A. M. Bueno**  
Especialista: **Tiago Savi Mondo**

Unidade de Atendimento Setorial Serviços  
Gerentes: **André Spíndola** e **Ana Clévia Guerreiro** (adjunta)  
Coordenadores Nacionais: **Philippe Fauguet**, **Geraldo Costa**,  
**Grazielle Vilela**