



Eixo Temático 1: Planejamento e políticas públicas

Turismo e inteligência: uma aproximação ao planejamento Argentino e Mexicano.

Tourism and intelligence: an approximation to the Argentine and Mexican planning.

Jennifer Caroline Soares¹

Rute Ferreira Rosa²

RESUMO

Considerando a importância do planejamento para o desenvolvimento de destinos turísticos, assim como o aumento do desenvolvimento de destinos turísticos inteligentes como um novo enfoque de planejamento e gestão, esta pesquisa teve como objetivo analisar as ações que vinculam o turismo e a inteligência que vem sendo propostas em dois importantes destinos turísticos da América Latina. Para isso, foi desenvolvido um estudo exploratório e descritivo com enfoque qualitativo, com base em dados secundários dos sites oficiais governamentais da Argentina e México. Os documentos encontrados foram inseridos em uma planilha e foram retirados e analisados elementos relacionados à inteligência, que posteriormente foram categorizados. Com a análise dos resultados foi possível identificar que os principais âmbitos de atuação são: inteligência de mercado para obter dados da demanda; o uso de ferramentas tecnológicas para o planejamento e gestão; sistemas de inteligência estratégica; fortalecimento do governo digital; desenvolvimento de tecnologias; fomento a cidades e territórios inteligentes; reconversão e transição energética; e captação de água e tratamento de resíduos.

Palavras-Chave: turismo; destinos turísticos inteligentes; planejamento; Argentina, México.

ABSTRACT

Considering the planning importance for the development of tourism destinations, as well as the increase of the development of smart tourism destinations as a new approach to planning and management, this research aimed to analyze the actions that associate tourism and intelligence that have been proposed in two important tourist destinations in Latin America. For this, it was developed an exploratory and descriptive study with qualitative approach, based on secondary data from the official government websites of Argentina and Mexico. The documents found were inserted into a table and elements related to intelligence were

¹ Professora do Departamento de Turismo da Universidade Federal de Sergipe (UFS) e líder do Grupo de Pesquisa Gestão do Turismo e Hospitalidade (CNPQ/UFS). E-mail:

jenni.caroline@academico.ufs.br

² Graduanda do curso de Turismo da Universidade Federal de Sergipe (UFS). E-mail:

uteferreira@academico.ufs.br

extracted and analyzed and subsequently categorized. The results shows that the main areas of action are: market intelligence to obtain demand data; the use of technological tools for planning and management; strategic intelligence systems; strengthening of digital government; development of technologies; promotion of smart cities and territories; energy reconversion and transition and water capture and waste treatment.

Keywords: tourism; smart tourist destinations; planning; Argentina, México.

1 INTRODUÇÃO

O turismo apresentou um grande crescimento durante os anos, tendo um declínio com a chegada da pandemia de COVID-19, visto que depende do deslocamento das pessoas e com as restrições sanitárias tornou-se inviável manter a atividade da forma como era praticada. Desde uma perspectiva econômica, o Turismo é uma alternativa para que as localidades obtenham recursos a fim de se desenvolverem, a partir da geração de emprego e renda.

No entanto, há os impactos negativos da mesma atividade que gera benefícios. A partir da pandemia de COVID-19 e tudo o que desencadeou, fez com que os debates sobre esses impactos fossem suscitados, a fim de que a atividade pudesse se desenvolver melhor. A Organização Mundial do Turismo (OMT) tem entre suas prioridades incentivar a promoção de um turismo mais sustentável, a partir do apoio às políticas relacionadas ao uso sustentável de recursos ambientais, respeito e fortalecimento da cultura, assim como levar benefícios econômicos às localidades turísticas³.

Desse modo, para que o Turismo aconteça de forma sustentável em todos os aspectos, minimizando os impactos negativos, faz-se necessário o planejamento da atividade (DIAS, 2003). A partir do planejamento é possível organizar as atividades ligadas ao turismo e, dessa forma, fazer com que o turismo não cresça aleatoriamente e desordenado e sim de forma projetada, com previsão dos impactos causados e ações calculadas para tornar possível um desenvolvimento mais sustentável.

³ Disponível em: <https://www.unwto.org/about-us>. Acesso em: 05 jun. 2023.



O Turismo vivenciou muitas mudanças ao longo da história, uma delas é relacionada ao progresso tecnológico que trouxe diversos benefícios para a atividade turística, desde a melhoria dos meios de comunicação até a forma de gestão do turismo como um todo. A perspectiva de sustentabilidade no turismo, aliada ao aumento do uso de tecnologias no desenvolvimento da atividade turística, vem gerando mudanças na forma de planejar os destinos turísticos. Um enfoque recente que vem sendo utilizado como uma nova perspectiva de planejamento e gestão é o de Destinos Turísticos Inteligentes (DTI) (Soares; Domareski Ruiz; Ivars Baidal, 2022).

O conceito de DTI está relacionado ao conceito de cidade inteligente, que pode ser entendida como uma cidade que promove o desenvolvimento, a partir da sustentabilidade econômica e ambiental, melhorando a qualidade de vida dos residentes. (Caragliu *et al.*, 2011). Gretzel (2015 *apud* Soares; Santos, 2022), considera os DTI casos especiais de cidades inteligentes que inclui a perspectiva de melhoria da experiência do turista. Destinos inteligentes agregam a tecnologia e inovação aos enfoques de planejamento existentes anteriormente (Soares; Domareski Ruiz; Ivars-Baidal, 2022).

Um destino se transformando em um Destino Turístico Inteligente pode melhorar sua competitividade, aumentar a produtividade e eficiência na produção e comercialização de produtos turísticos, usar recursos de forma racional e, assim, desenvolver os aspectos ambientais, sociais e econômicos. A partir disso é possível melhorar a qualidade de vida dos residentes de uma localidade e, também, a experiência do turista. Considerando a importância do planejamento turístico, assim como as mudanças que vem ocorrendo no seu enfoque, essa pesquisa tem como objetivo analisar as ações que vinculam o turismo e a inteligência que vem sendo propostas em dois importantes destinos turísticos da América Latina.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

O turismo, como atividade que conhecemos hoje, pode trazer diversos benefícios para a localidade no qual acontece. No entanto, também pode gerar impactos. As abordagens

iniciais de estudiosos do turismo, "concentravam-se nos impactos econômicos da atividade e os impactos ambientais e sociais eram considerados apenas de modo secundário" (Brito; Breda; Costa, 2015, p. 141). Isso fez com que a atividade fosse crescendo de forma desordenada, trazendo problemas para diversos destinos turísticos.

O planejamento vem para auxiliar na minimização desses problemas, pois como analisam Brito, Breda e Costa (2015), dentre outros problemas percebidos em trabalhos da área, notou-se que o planejamento turístico muitas vezes é inexistente ou pouco representativo, dificultando a continuidade da atividade turística, devido à sustentabilidade que fica comprometida.

Miguel e Moralejo (2003) explanaram diferenças percebidas no enfoque de autores que escreveram sobre crescimento econômico *versus* sustentabilidade. Notaram que nas teorias analisadas, há um destaque para o papel efetuado pelo progresso tecnológico, que impulsionou a melhoria do meio ambiente e o crescimento econômico (Jiménez; Rams, 2002, *apud* Miguel; Moralejo, 2003, p. 66). Esse progresso tecnológico permite facilitações na implementação de ações voltadas para a sustentabilidade. Nesse sentido, observa-se que além da sustentabilidade, a utilização das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) também vem mudando o planejamento turístico (Soares *et al.*, 2017).

Dias (2003) salienta que, com a vastidão de informações disponíveis na internet a serem consultadas a qualquer momento, o turista se torna mais exigente, ao passo que obtém mais informações dos destinos pelos quais se interessa. Segundo Donaire (2010), trata-se de uma mudança cultural do mundo atualmente e não apenas de uma mudança tecnológica. As TIC facilitam essa cultura, no sentido de possibilitar maior entrosamento das pessoas e consequentemente abrir o leque de informações sobre os destinos. A perspectiva da sustentabilidade e o aumento do uso das tecnologias no desenvolvimento da atividade turística gera mudanças no planejamento dos locais turísticos. Surge, assim, a perspectiva de Destinos Turísticos Inteligentes.

De acordo com a Cartilha Brasil elaborada pelo Ministério do Turismo (Brasil, 2021) o conceito de DTI foi criado pela Sociedade Mercantil Estatal para a Gestão da Inovação e das

Tecnologias Turísticas (SEGITTUR) em 2012, com o intuito de impulsionar a transformação digital, melhorar a experiência do consumidor, além de aumentar a competitividade. Segundo o Ministério do Turismo (Brasil, 2021), há vantagens para os destinos que adotam o conceito de DTI, como maior competitividade, através do uso racional dos recursos, maior produtividade, eficiência na produção e comercialização de produtos turísticos, desenvolvimento sustentável nos âmbitos sociais, ambientais e econômicos.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Trata-se de um estudo exploratório e descritivo com enfoque qualitativo, realizado mediante análise de dados secundários. Foram incluídos no estudo Argentina e México. As fontes de informação foram os documentos técnicos publicados por organismos governamentais dos países incluídos no estudo. A coleta dos dados necessários para a realização do estudo foi feita através de uma revisão das páginas web oficiais dos organismos governamentais dos países (Ministérios do Turismo). Para localização dos documentos, foi realizada busca no motor de busca Google com palavras-chave em espanhol associadas ao nome de cada país (1. Turismo e DTI). Os planos, modelos e pilares identificados foram registrados em uma planilha eletrônica e realizada uma análise descritiva.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Após a localização de planos de turismo dos países foi feita a procura de elementos relacionados à inteligência e as informações encontradas foram dispostas em uma planilha eletrônica. As informações trabalhadas tiveram como fonte: 1. *Plan Federal Estrategico Turismo Sustentable 2025* (Argentina); 2. *Plan Nacional de Ciência, Tecnologia e Innovación 2030* (Argentina) e 3. *Plan México Sostenible, Estrategia de Turismo 2030* (México). A partir desses documentos, foi feita uma análise e seleção de aspectos relacionados à inteligência.



ConCI, número especial, p. 1-13, 2023.
Anais da I Jornada Interdisciplinar do CCSA
Contribuições das Sociais Aplicadas na Sociedade Sergipana
06 e 07 de julho de 2023

Os elementos encontrados foram classificados por categorias, criadas de acordo com as diretrizes encontradas, como é possível ver sistematizado no Quadro 1.

Quadro 1 - Âmbitos relacionados com a inteligência no planejamento turístico da Argentina e México

Âmbito	Argentina	México
Inteligência de mercado	- Análise da demanda real e potencial e dos canais de distribuição.	- Análise da demanda para identificar as preferências de mercado em tempo real.
Ferramentas tecnológicas para planejamento/gestão do turismo	- <i>Data mining</i> , inteligência de negócios, <i>big data</i> , etc.	- Promover a avaliação da sustentabilidade turística em empresas, com métricas e indicadores desenhados por plataformas tecnológicas, para consolidar informações de entidades individuais para clientes públicos e privados.
Sistema de inteligência estratégica	- Difundir indicadores entre <i>stakeholders (opendata)</i> . - Vigilância tecnológica e inteligência estratégica. - Fomentar lugares de encontro e interação entre setores acadêmicos, privados e de governo, a fim de gerar boas práticas na utilização de mapas tecnológicos e uso de dados como insumo estratégico para o planejamento e tomada de decisões.	- Construir infraestrutura tecnológica para contar com Ciência de Dados e gerar modelos de simulação, modelar políticas públicas e tomar as melhores decisões, contar com dados de preferências, distribuição turística e estatísticas de mercado em tempo real.
Fortalecer o governo digital	- Serviços públicos	
Tecnologias	- Inteligência artificial: aplicar aos processos produtivos, e ao setor público e privado. - Indústria 4.0 inteligência artificial, robótica e internet industrial, internet das coisas, sensores, comércio eletrônico e serviços informáticos em diferentes âmbitos produtivos e de serviços como o turismo, a agroindústria, comércio, etc.	- Melhorar os serviços utilizando ferramentas tecnológicas gratuitas. - Projeto de expansão de internet em comunidades rurais. - Plataforma tecnológica para conhecer as necessidades dos povos indígenas e comunidades rurais.



Cidades Inteligentes	- Desenvolvimento de soluções baseadas em tecnologias emergentes. - Governo eletrônico, TIC aplicadas à educação, acesso de conectividade a bairros urbanos e suburbanos, redução da emissão de dióxido de carbono, logística e transporte, serviços sanitários e de segurança.	
Territórios Inteligentes	- Fomentar entornos Inteligentes.	
Turismo Inteligente	- Fomentar o uso de tecnologias digitais no setor turístico.	
Reconversão e transição energética	- Produção e consumo responsável.	- Implementar tecnologia de baixa a alta escala para uma autossuficiência energética nos destinos para reduzir o consumo energético e implementar uso de energias renováveis.
Captação de água e tratamento de resíduos		- Desenvolver tecnologia acessível para captação de água, uso eficiente e tratamento de resíduos da água utilizada.

Fonte: elaborado pelos autores, 2023.

Conforme sintetização do quadro 1, é possível notar que a Argentina apresenta um maior número de iniciativas relacionando o turismo com a inteligência. No entanto, o México inclui questões importantes para a sustentabilidade, relacionadas a energias renováveis e captação de água e tratamento de resíduos.

No quesito **Inteligência de mercado**, os dois países consideram conhecer a demanda atualizada como importante. A inteligência de mercado está vinculada à categoria de **Ferramentas tecnológicas para planejamento/gestão do turismo**. Os dois países citam em seus planos ferramentas de análise e disponibilização de dados. A Argentina cita aspectos relacionados a dados massivos (*big data*) para auxiliar no planejamento e gestão e o México especifica que pretende utilizar indicadores criados por plataformas tecnológicas, para medir a sustentabilidade da atividade turística e gerar dados. De acordo com Buhalis e Amaranganna (2014) os destinos turísticos inteligentes devem utilizar os *big data* para oferecer serviços adequados às necessidades dos turistas e aumentar a sua competitividade.

Na categoria **Sistema de inteligência estratégica** é possível perceber que os dois países estão alinhados no sentido das informações serem tratadas e disponibilizadas de forma estratégica, para as partes interessadas, auxiliando na tomada de decisão, em políticas públicas, com base nos dados gerados. Os dados abertos favorecem a formação de ecossistemas inovadores e a configuração de cidades e destinos inteligentes (Celdran-Bernabeu; Mazon; Giner, 2018)

Já no quesito **Fortalecer o governo digital**, somente a Argentina possui uma diretriz de ação que é o desenho de um Estado Inteligente para fortalecer os serviços públicos da região, através da implementação de tecnologias de informação e comunicação, para otimizar os serviços. Em **Tecnologias** é citado o uso de inteligência artificial da Argentina enfatizando o uso da indústria 4.0 em diversos setores, citando o turismo dentre eles. Já o México enfatiza o uso de tecnologias gratuitas para melhorar serviços, levar internet para comunidades rurais, uso de plataformas para obter informações sobre as necessidades dessas comunidades e de povos indígenas. Tais aspectos estão relacionados a três pilares das cidades inteligentes: a governança inteligente, economia inteligente e qualidade de vida inteligente (Giffinger *et al.*, 2007).

Quanto à menção da estratégia de **Cidades Inteligentes**, somente a Argentina cita no plano uma província que pretende adotar a estratégia de cidade inteligente, como TIC na educação, conectividade, transporte, serviço sanitário e de segurança, assim como a redução de emissão de dióxido de carbono. Esses elementos estão ligados à melhoria da vida urbana e populacional e à redução do dano ambiental. A partir do desenvolvimento de uma cidade inteligente é possível proporcionar maior inovação, governança integrada e planejamento participativo, qualificação da mão de obra, aumento da produtividade e competitividade, boa infraestrutura, maior mobilidade e uso e gestão responsável dos recursos naturais (Gretzel, 2018).

Os **Territórios inteligentes e Turismo Inteligente** também são elementos encontrados somente nos planos da Argentina, em uma província do país. Aos territórios estão ligados entornos inteligentes, regiões que fazem uso de tecnologias da informação e outras com a finalidade de melhorar o ambiente com base na automatização dos espaços. Utiliza-se as TIC e dispositivos eletrônicos que interagem captando e devolvendo informações para facilitar tarefas comuns do dia a dia, que em constante evolução levam cada vez mais benefícios às pessoas (Sosa, *et al.*, 2013). Em relação ao turismo, foi citado o fomento à utilização de tecnologias digitais no setor em uma província do país. Com o uso das tecnologias como tótems e sensores pela cidade, é possível recolher e armazenar dados a partir de tecnologias avançadas, a fim de utilizar os dados tratados para melhoria da experiência turística, o que se traduz em vantagem competitiva para o destino (Gretzel *et al.*, 2015).

Sobre a **Reconversão e transição energética** foi possível encontrar nos planos dos dois países. A Argentina cita de forma geral produção e consumo responsável. No México é citada a implementação de tecnologias capazes de proporcionar autonomia energética nos destinos, possibilitando a implementação e o uso de energias renováveis e a redução do consumo energético, também ligados à sustentabilidade ambiental por meio de estratégias para diminuir o impacto com base numa alternativa de energia limpa. Outro aspecto citado do México foi na categoria **Captação de água e tratamento de resíduos**, que foi o desenvolvimento de tecnologia acessível para captação e tratamento da água. Tais aspectos



estão relacionados ao meio ambiente inteligente (Giffinger *et al.*, 2007) e são importantes para que haja um desenvolvimento mais sustentável.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo teve o objetivo de analisar as ações que vinculam o turismo e a inteligência que vem sendo propostas em dois importantes destinos turísticos da América Latina. Com a coleta de dados e análise dos resultados foi possível observar que os países vêm desenvolvendo ações relacionadas com: inteligência de mercado para obter dados da demanda; o uso de ferramentas tecnológicas para o planejamento e gestão; sistemas de inteligência estratégica; fortalecimento do governo digital; desenvolvimento de tecnologias; fomento a cidades e territórios inteligentes; e reconversão e transição energética.

No caso Argentino, observamos um maior número de ações, e a inclusão de estratégias vinculadas diretamente a territórios e cidades inteligentes. No caso do México, não foram localizadas ações relacionadas com estes âmbitos, no entanto, identificamos estratégias importantes nos âmbitos energético e de captação e tratamento de água. Tais âmbitos podem ser considerados essenciais para desenvolver destinos e cidades inteligentes. É importante destacar que em nenhum dos documentos identificamos a promoção de Destinos Turísticos Inteligentes. Observa-se desta forma a complexa relação entre cidades e destinos inteligentes, onde uma cidade inteligente não atende totalmente as necessidades da gestão do turismo e um DTI não possui uma visão suficientemente holística (Soares; Domareski Ruiz; Ivars Baidal, 2022).

O estudo possui a limitação de ter sido realizado a partir dos Planos Nacionais vigentes durante sua realização. Podem existir planos anteriores ou programas atuais que não estejam integrados aos Planos Nacionais. De qualquer forma, é importante considerar que os planos nacionais são instrumentos essenciais para nortear o desenvolvimento da atividade, e permitem uma primeira aproximação ao desenvolvimento dos DTI nos países analisados. Para pesquisas futuras podem ser analisados programas específicos vinculados aos DTI, assim como planos municipais ou regionais.



REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério do Turismo. **Processo de Transformação de Destinos em Destinos Turísticos Inteligentes**: cartilha Brasil. 1. ed. Brasília: Ministério do Turismo, 2021.

BRITO, M. L. M.; BREDA, Z.; COSTA, C. Planejamento do turismo e stakeholders: abordagens, concepções, metodologias. **Revista Iberoamericana de Turismo**, v. 5, n. 2, p. 140-154, 2015.

BUHALIS, D.; ADITYA, A. Smart tourism destinations enhancing tourism experience through personalisation of services. Information And Communication Technologies In Tourism 2015: Proceedings Of The International Conference In Lugano, Switzerland, February 3-6, 2015. **Springer International Publishing**, 2015.

CARAGLIU, A.; DEL BO, C.; NIJKAMP, P. Smart cities in Europe. **Journal of Urban Technology**, Londres, v. 18, 2011.

CELDAN-BERNABEU, M. A.; JOSE-NORBERTO, M.; SÁNCHEZ, G. Open Data and tourism. Implications for tourism management in Smart Cities and Smart Tourism Destinations. **Investigaciones Turísticas**, v. 15, p. 49-78, 2018.

DIAS, R. **Planejamento do turismo**: política e desenvolvimento do turismo no Brasil. São Paulo: Atlas, 2003. 230p.

DONAIRE, J. A. Del Turismo “unplugged” al Turismo 2.0. In: RAMOS, S. P; CERDAN, L. M. (orgs.). **Turismo, políticas e desenvolvimento humano**. Porto Alegre: Asterisco, 2010. p. 115-130.

GIFFINGER, R.; FERTNER, C.; KRAMAR, H.; PICHLER-MILANOVIĆ, N.; EIJERS, E. **Smart cities**: Ranking of European medium-sized cities. Viena UT: Centre of Regional Science, 2007. 28p.

GRETZEL, U. From smart destinations to smart tourism regions. **Investigaciones Regionales: Journal of Regional Research**, v. 42, p. 171-184, 2018.

GRETZEL, U.; SIGALA, M.; XIANG, Z.; KOO, C. Smart tourism: foundations and developments. **Electron Markets**, v. 25, p. 179–188, 2015.

MIGUEL, C. E.; MORALEJO, I. A. La Agenda Local 21 como instrumento de sostenibilidad: la experiencia española. **Estudios Agrosociales y Pesqueros**, n. 199, p.61-91, 2003.

SOARES, J. C.; DOMARESKI RUIZ, T. C.; IVARS BAIDAL, J. A. Smart destinations: a new planning and management approach?. **Current Issues in Tourism**, v. 25, n. 17, p. 2717-2732, 2022.



ConCI, número especial, p. 1-13, 2023.
Anais da I Jornada Interdisciplinar do CCSA
Contribuições das Sociais Aplicadas na Sociedade Sergipana
06 e 07 de julho de 2023

SOARES, J. C.; SEMIÃO, V. M. R.; MARQUES, S. F. L.; CONCEIÇÃO, R. B. A governança do turismo em um município do nordeste brasileiro: uma análise em base ao conceito de destinos turísticos inteligentes. *In*: SANTOS, C. A. J.; SOARES, J. C.; PAES, T. A. A. (org.). **Turismo: Interfaces entre ciência, tecnologia e planejamento**. 1. ed. Aracaju, SE: Criação Editora, 2022, p. 113-123.

SOARES, J. C.; SANTOS, L. D. Turismo inteligente: diretrizes estratégicas dos principais destinos turísticos internacionais. *In*: SANTOS, C. A. J.; SOARES, J. C.; PAES, T. A. A. (org.). **Turismo: Interfaces entre ciência, tecnologia e planejamento**. 1. ed. Aracaju, SE: Criação Editora, 2022, p. 13-28.

SOSA, E. O; GODOY, D, A; NEIS, R; MOTTA, G; LUFT, R; SOSA, D; BAREIRO, H; QUIÑONES, P. Internet del Futuro y Ciudades Inteligentes. WORKSHOP DE INVESTIGADORES EN CIENCIAS DE LA COMPUTACIÓN, 15., 2013, Entre Rios. **Anais [...]** Entre Rios, PR: Universidad Autónoma de Entre Ríos, 2013, p. 21-27.