

Diagnóstico do potencial para criação de destinos turísticos inteligentes no estado de São Paulo, Brasil

Diagnosis of potential to create smart tourist destinations – in São Paulo state, Brazil

Diagnóstico del potencial para creación de destinos turísticos inteligentes – en estado de São Paulo, Brasil

Antonio Carlos Bonfato¹
Alessandro Augusto Rogick Athiê²
Sarah Marcela Pelegrinetti³

Resumo: O objetivo do estudo foi gerar dados que contribuam para a melhora do processo do planejamento turístico municipal no Estado de São Paulo, Brasil. Através da análise das atuais condições da prática do turismo em 114 municípios paulistas, o estudo buscou levantar quais são as fragilidades que afetam os destinos turísticos e quais desses destinos teriam condições de se tornar um destino turístico inteligente no curto, médio e longo prazos. Os resultados aferidos devem gerar um ranking de prioridades para a implantação desses programas de. Os parâmetros que formaram a base para a análise foram divididos em sete Indicadores: condições gerais, sustentabilidade ambiental, sustentabilidade turística, acessibilidade, qualidade de vida, conectividade e sistema de informações turística. Após analisados os dados mostraram que nenhum município possui condições para implantação de um destino turístico no curto prazo e alguns podem recebê-lo no médio prazo. A metodologia envolveu pesquisas descritivas com fontes primárias, com preenchimento de questionários on-line, aliadas às análises de natureza qualitativa.

Palavras-Chave: Sustentabilidade Turística, Destino Turístico Inteligente, Planejamento Turístico, Turismo;

Abstract: The objective of this study is to bring forth data that contribute to the improvement of the municipal tourism planning in the State of Sao Paulo, Brazil. Through analysis of current conditions in tourism practice in 114 cities in Sao Paulo, the study tried to raise which fragilities affect the tourist destinies and which of them would have conditions to become a smart tourist destiny in short, mid and long terms. The measured results may generate a ranking of priorities for the implementation of these programs. The parameters that molded a basis for this analysis were divided in seven areas: general conditions, environmental sustainability, tourism sustainability, accessibility, quality of life, connectivity and tourism information system. After the analysis, the data showed that none of the cities have conditions for the implementation of a tourist destiny in short term and some of them can do it only in mid-term. The methodology involved descriptive research with primary sources, on-line questionnaire completion associated with qualitative research.

Key words: Tourism Sustainability, Smart Tourist Destiny, Tourism planning, Tourism.

Resumen: El objetivo del estudio fue generar datos que contribuyan a la mejora del proceso de planificación turística municipal en el estado de São Paulo, Brasil. Mediante análisis de las condiciones actuales de la práctica turística en 114 ayuntamientos, el estudio buscó identificar las debilidades que afectan los destinos turísticos y cuáles de estos destinos podrían convertirse en un Destino Turístico Inteligente a corto, mediano y largo plazo. Los resultados deben generar un ranking de destinos prioritarios para implementación de estos programas. Los parámetros que formaron la base para el análisis se dividieron en siete indicadores: condiciones generales, sostenibilidad ambiental,

¹ Professor de graduação e pós-graduação e pesquisador do Centro Universitário SENAC, Mestre em Urbanismo pela Pontifícia Universidade Católica de Campinas. E-mail: abonfato@sp.senac.br.

² Professor de graduação e pós-graduação do Centro Universitário SENAC na área de meio ambiente.. E-mail: alessandro.aathie@sp.senac.br.

³ Graduanda em Tecnologia em Hotelaria pelo Centro Universitário SENAC . E-mail: sarahmarcelap@gmail.com.

sostenibilidad turística, accesibilidad, calidad de vida, conectividad y el sistema de informaciones turísticas. Luego de analizar los datos se demostró que ningún ayuntamiento tiene condiciones para implementar un programa de DTI en corto plazo y algunos pueden recibirlo a mediano plazo. La metodología incluyó investigación descriptiva y la búsqueda por fuentes primarias, con la aplicación de cuestionarios online combinados con análisis cualitativos.

Palabras clave: Sustentabilidad Turística, Destino Turístico Inteligente, Planeamiento Turístico, Turismo.

1 Introdução

O estudo denominado de “Diagnóstico Do potencial de criação de destinos turísticos inteligentes no Estado de São Paulo, Brasil”, analisa o fenômeno do turismo como um agente de significância no contexto econômico global do século XXI (SEGITTUR, 2015) e se debruça na problemática gerada pelo turismo de massa em destinos consolidados (OMT,2013). A pesquisa foi aplicada em 2018, gerando os primeiros resultados no início de 2019. Foi aplicada em 114 municípios do Estado de São Paulo, Brasil. Desses municípios 23,97% são destinos turísticos consolidados; 23,14% são municípios candidatos a serem destinos turísticos; 43,80% são municípios com interesse em se tornarem destinos turístico e 9,09 % não possuem programas para se tornarem destinos turísticos no médio prazo. A pesquisa busca:

- i. entender as atuais condições da prática do turismo no município, reconhecendo quais são suas atuais fragilidade e suas atuais potencialidades e;
- ii. entender quais são os aspectos pontuais que devem ser melhorados para que o destino turístico se torne um candidato a ser um destino turístico inteligente e;

O estudo gerou indicadores para se estabelecer parâmetros que permitam que a atividade turística seja mensurada e praticada baseada na ocupação dos espaços turísticos, de forma sustentável ambiental, social e economicamente, segundo o conceito do ‘nosso futuro comum’ (Relatório Brundtland, 1987). O estudo entende que a teoria deve se aliar à dimensão operativa, optando pelo processo pragmático, na medida de aplicar o conhecimento gerado, nas comunidades objetos desse estudo, de modo a torná-las um destino onde a tecnologia gera uma inteligência operativa do turismo (Gretzel, Sigala, et. al, 2015), convergindo para o locus onde a inteligência eletrônica possa deixar um contributo decisivo para que determinada comunidade possa se tornar um destino turístico inteligente (Perez, 2010); (Ivars, J. A., Solsona, F. J., & Giner, D. , 2016).

O uso intensivo, racional e otimizado, da Tecnologia da Informação deverá se tornar um

elemento chave na gestão mais eficiente e eficaz dos recursos turísticos, bem como deverá melhorar a experiência do turista no local de visitação (Buhalis, D. & Law, R. 2008). Os estudos sobre os Destinos Turísticos Inteligentes – DTI’s são de natureza recente dentre os pensadores que versam sobre o fenômeno turístico global (Del Chiappa & Baggio, 2015), embora pensadores como Dimitrius Buhalis já citavam conceitos precursores desde o final da década de 2000 (Buhalis, D. & Law, R. 2008). No entanto, o panorama dos estudos e projetos tem evoluído com velocidade. Segundo Bulchand-Gidumal, J. & Pérez-Jiménez, R.:

“En los últimos años se están desarrollando proyectos de Destinos Turísticos Inteligentes (DTI) en distintos ámbitos geográficos gracias al impulso que los mismos están recibiendo desde todos los ámbitos” (Bulchand-Gidumal, J. & Pérez-Jiménez, R., 2017, p. 262)

Na atualidade o processo de DTI é estudada em vários centros de estudo no globo e, no Brasil, estados como Paraná e Santa Catarina estão à frente na aplicação do conceito. No entanto, constatou-se não existe até o momento, nenhum estudo sobre a implantação de Destino Turísticos Inteligentes no Estado de São Paulo. Ressalte-se que o estudo teve natureza multidisciplinar, se baseando na circulação dos saberes entre as variadas ciências e campos de estudo. Após finalizado essa etapa dos estudos, foi possível estabelecer um ranking de municípios que podem abrigar um programa voltado a se tornar um DTI. Em um segundo momento, um dos municípios, que apresentarem os melhores requisitos, deve ser escolhido para servir de campo laboratorial. Ressalte-se também que o programa piloto, ou protótipo, deve ter suas diretrizes norteadas na discussão, junto às organizações públicas, associativas e representativas da sociedade civil locais. Como um reflexo dessa ação pontual, o destino turístico escolhido deve fornecer a base inicial para que a experiência seja reproduzida em um número de destinos turísticos do estado. Ressalte-se também que partir da consolidação dos projetos, pretende-se atrair parcerias estratégicas para a ampliação das ações, como a Secretaria Estadual de Turismo e os governos municipais das estâncias turísticas e dos municípios de interesse turístico- MIT’s.

Considerando todos os fatores expostos, o presente estudo ambiciona:

- i. Gerar subsídios que permitam o planejamento da atividade turística monitorada, pautada nos elementos principais que determinam a ocupação do espaço geográfico de maneira ambiental, social e economicamente sustentável;

- ii. Permitir a aplicação do conhecimento nas comunidades objeto de estudo, de modo a torná-la um destino onde a tecnologia comanda a inteligência operativa do turismo, se utilizando-se da inteligência eletrônica para potencializar os benefícios gerados pela prática turística;
- iii. Gerar as bases para monitoramento tanto da apropriação turística das áreas urbana ou rural, possibilitando a mitigação dos processos degenerativos decorrentes da prática do turismo e;
- iv. Permitir que as quatro bases de gestão dos DTI - inovação, tecnologia, acessibilidade e sustentabilidade sejam aplicadas de forma a democratizar o uso dos recursos ambientais, sociais, humanos e culturais locais.

2 Referencial teórico

O Conceito de destinos turísticos inteligentes é derivado do conceito criado anteriormente e denominado de smart cities (Del Chiappa & Baggio, 2015), porém guarda dessemelhanças claras como o fato do DTI não estar restrito ao um único espaço geográfico marcado pelo limite físico-político de uma cidade podendo, assim, ser entendido como uma área que possua semelhanças e/ou idiossincrasias que engloba um grupo de comunidades (Buhalis & Amaranggna. 2015). De forma geral, representa a gestão e o monitoramento cotidiano da prática do turismo através de um sistema inteligente de governança que abarca todos os stakeholders, através do uso intenso da tecnologia da informação. Segundo a organização espanhola Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas (SEGITTUR) - pioneira nos estudos globais que tem como foco a criação dos “Destinos Turísticos Inteligentes- DTI”- , no documento Plan Nacional y Integral de Turismo – PNIT:

“El destino turístico inteligente es como um espacio innovador, accesible a todos, apoyados em uma estrutura tecnológica de vanguardia, que garantiza el desarrollo sostenible del territorio turístico, y facilita la interacción e integración del visitante com el entorno, incrementando la calidad de su experiencia em el destino” (SEGITTUR, 2012)

Com tema investigativo, pesquisadores espanhóis de centros de pesquisa localizados em instituições superiores como Universitat de Alicant, Ostelea Universitat de Barcelona, Universidad Complutense de Madrid, Universidad de Oviedo, Universidad de Malaga se

tornaram referências na pesquisa dessa temática em termos globais, levando a Espanha a se tornar o centro referencial global no estudo dos Destinos Turísticos Inteligentes. Resultante de tal engajamento no estudo do fenômeno, o governo espanhol percebeu a importância de se regulamentar o processo e criou a primeira norma regulamentadora sobre os DTI's, no ano de 2016. Através da Asociación Española de Normalización y Certificación – AENOR, foi criada a norma UNE 178501 que versa sobre “los Requisitos de Gestión de los Destinos Turísticos Inteligentes” que ainda se mantém como a única norma voltada à gestão dos Destinos Turísticos Inteligentes, no globo. Segundo o informe “Destinos Turísticos Inteligentes: construyendo el futuro” (SEGITTUR, 2015), a geração e posterior operação dos destinos turísticos Inteligentes têm como base de consolidação quatro eixos, a saber:

- a. Tecnologia;
- b. Inovação;
- c. Sustentabilidade e;
- d. Acessibilidade.

Nesse sentido entende-se que qualquer projeto voltado a geração de um DTI deve contemplar todas as facetas expostas acima. Os estudos sobre a geração dos Destinos Turísticos Inteligentes seguem a evoluir em todo o globo e não é diferente no Brasil. No caso brasileiro, os estudos sobre os destinos turísticos inteligentes são de natureza ainda mais recente. Os pioneiros nos estudos foram a Universidade Federal do Paraná/UFPR no ano de 2012 (Gândara, 2017), através de pesquisa do PPGE0 E PPGTUR, coordenados pelo por José Manoel Gandara. O próprio Estado do Paraná foi o primeiro a consolidar um projeto com objetivo de consolidar o estado como um destino turístico inteligente. Segundo Gandara:

“.. o Estado do Paraná, sul do Brasil, desenvolveu em 2016 o plano estratégico «Paraná Turístico 2026: Pacto para um Destino Turístico Inteligente». O plano é resultado de processo de construção conjunta e pactuada entre o poder público, iniciativa privada e sociedade civil, envolvendo atores de todo o Estado e de suas 14 Regiões Turísticas.” (Gandara et all, 2017, p.115)

Alexandre Augusto Biz, titular da Universidade Federal de Santa Catarina/UFSC (Biz, 2017) também desenvolve estudos, com um grupo de pesquisadores, no estado de Santa Catarina. O Governo estadual está implantando uma Rota Estratégica para os destinos turísticos catarinenses e uma das bases acrescentadas a posterior, foram os conceitos dos Destinos

Turísticos Inteligentes. Segundo Biz:

“No que concerne ao desenvolvimento das prioridades para a Rota Estratégica do Setor de Turismo, foram adicionadas à metodologia os conceitos de Destinos Turísticos Inteligentes – DTI, a visão de turismo como uma plataforma de negócios por Biz (2014), os pressupostos de integração regional do Plano de Ação para o Desenvolvimento do Turismo de Portugal 2020 e a estratégia para elaboração do Plano de Ações do Turismo 2020 da Austrália concebido pelo Departamento de Recursos, Energia e Turismo...” (Biz, 2017, p. 278)

Como instituição de apoio aos pequenos empreendedores, o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – SEBRAE, se envolveu nos estudos dos serviços digitais nas empresas no ano de 2016, incluindo os serviços turísticos. Segundo Vilela:

“Desde o início dos anos de 1990, o Sistema Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – Sebrae atua no turismo brasileiro, incentivando o empreendedorismo, atendendo diretamente aos pequenos negócios, participando nas discussões sobre as políticas públicas do setor e realizando estudos e pesquisas (SEBRAE, 2017). E no ano de 2016 a instituição decidiu que era o momento de inovar, apostando em uma estratégia de atuação que levasse para o seu público-alvo, os pequenos negócios, o mundo digital” (Vilela, 2016, p. 168)

Assim, o objetivo geral do presente estudo é desencadear a geração de indicadores de monitoramento da atividade turística que contribuam para otimizar o processo de gestão do turismo municipal em destinos dessa natureza, permitindo que processos, baseados na tecnologia da informação, sejam adotados de forma inovadora, pelos stakeholders envolvidos na atividade turística local, de modo a torná-la um Destino Turístico Inteligente – DTI.

3 Procedimentos metodológicos

O item se subdivide entre Métodos e Técnicas a serem adotados e procedimentos, que estão descritos a seguir.

3.1 Métodos e técnicas

No que tange aos métodos e técnicas a serem adotados, o estudo tem natureza de pesquisa aplicada onde, em um primeiro momento, se utiliza de métodos descritivos (Laukatos, 2001). A pesquisa teve a duração de um ano. As ações iniciais foram baseadas em pesquisas junto às fontes

secundárias (Dencker, 2003). Foram investigadas obras geradas por entidades que publicaram estudos e normas sobre os DTI's como Organización Mundial de Turismo- OMT (2013), Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas – SEGITTUR (2015), Asociación Española de Normalización y Certificación – AENOR (2016) e Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – SEBRAE (2016), bem como autores que são referenciais na Indicador de DTI no campo global, como Gretzel (2000; 2015), Buhalis(2003; 2008), Ivars-Baidal (2013; 2016) Vera-Rebollo (2017) e autores referenciais nacionais como Gandara (2017), Biz (2017) e Vilela (2017).

As fontes secundárias também serviram de base para a construção dos parâmetros que serviram de indicadores referenciais, baseados em experiência já realizadas por entidades como a Agência Valenciana del Turisme - INVAT-TUR (2015), responsável pela elaboração do documento intitulado “Sistema Auto-diagnóstico Destino Turístico Inteligente”.

3.2 Procedimentos

Dessa base, surgiram os sete indicadores e seus respectivos subitens que comporiam a matriz do questionário de pesquisa. Tanto os indicadores, quanto os subitens estão descritos na análise dos resultados. Ao todo, os sete indicadores são sustentados por 72 subitens, a saber:

1. “Condições gerais do município”: dividido em 15 subitens;
2. “Sustentabilidade ambiental”: dividido em 14 subitens;
3. “Sustentabilidade turística”: dividido em 6 subitens;
4. “Acessibilidade”: dividido em 8 subitens;
5. “Qualidade de vida”: dividida em 10 subitens;
6. “Conectividade”: dividida em 6 subitens e;
7. “Sistema de informações turística”: dividida em 13 subitens.

O momento seguinte foi o estabelecer as pontuações a serem interpretadas pelos respondentes. Foram criados três níveis de pontuação, a saber:

- a) 3 (três) pontos: o município preenche todos os requisitos relativos ao item;
- b) 2 (dois) pontos: o destino preenche parcialmente os requisitos relativos ao item;
- c) 1 (um) ponto: o município não preenche os requisitos relativos ao item.

A matriz inicial foi aplicada - como protótipo - em 25 destinos turísticos do “Polo Turístico Cuesta de Itaqueri”, um dos polos de turismo do estado, que serviu como campo de testes. Nessa atividade direta junto às fontes primárias, foi possível lapidar a matriz, com acréscimo ou supressão de subitens. Assim, após a aplicação do protótipo, a pesquisa definitiva foi desencadeada nos 114 municípios participantes da pesquisa principal. O instrumento escolhido para aplicação foi o Survey Monkey, e as questões foram respondidas pelos gestores locais.

O Quadro 1 mostra os municípios participantes da pesquisa.

Quadro 1 – Destinos participantes de pesquisa de potencial de desenvolvimento de DTI.

Águas de São Pedro	Cunha	Jarinu	Itapeverica da Serra
Americana	Dois Córregos	Jaú	Registro
Aparecida	Eldorado	Jundiaí	Ribeirão Grande
Apiáí	Embu Guaçu	Juquiá	Rio Claro
Araçariguama	Embu das Artes	Juquitiba	Roseira
Araçoiaba da Serra	Ilha Solteira	Leme	Rubineia
Arealva	Itanhaém	Lençóis*	Sant Cruz da Conceição
Atibaia	Joanópolis	Limeira	Santa Cruz das Palmeiras
Avaí	Olímpia	Lorena	Santo Antônio do Pinhal
Barra Bonita	São Pedro	Mairiporã	São Bento do Sapucaí
Barra do Chapéu	Guaratinguetá	Mineiros do Tietê	São Carlos
Barra do Turvo	Guarulhos	Mira Estrela	São José dos Campos
Barueri	Iacanga	Monte Aprazível	São Lourenço da Serra
Bauru	Ibirá	Monteiro Lobato	São Manuel
Bebedouro	Ibitinga	Morungaba	São Roque
Bocaina	Icém	Nazaré Paulista	Sete Barras
Bom Jesus dos Perdões	Iguape	Osasco	Sorocaba
Bragança Paulista	Ilha Comprida	Pardinho	Sumaré
Brotas	Indaiatuba	Pariquera- Açu	Taboão da Serra
Cabreúva	Iperó	Pederneiras	Tapiraí
Cachoeira Paulista	Ipeúna	Pedra Bela	Torrinha
Caieiras	Ipiguá	Pedro de Toledo	Uchoa
Cajamar	Iporanga	Peruíbe	Urupês
Cajati	Itajobi	Pindamonhangaba	Vargem Grande Paulista
Campos do Jordão	Itaoca	Pinhalzinho	Vinhedo
Carapicuíba	Itapevi	Piquete	
Catanduva	Itirapina	Piracicaba	
Catiguá	Itu	Porto Feliz	
Charqueada	Itupeva	Potim	
Cotia	Jacupiranga	Ibiúna	

Fonte: elaborada pelos autores e derivado de pesquisa direta

*Lençóis/BA: município do Estado da Bahia que participou como convidado, visando futura pesquisa naquele estado. Os dados gerados por esse município não compuseram a média geral.

Desse modo, foi possível estabelecer as médias ponderadas desses indicadores, gerando os dados de natureza quantitativa (Severino, 2002; Gil, 2008). As médias de cada indicador e de cada subitem foram postas em comparação com os dados específicos de cada município. Assim foi possível levantar quais serão os indicadores que devem ser objetos de melhoria em cada um desses municípios (Santaella, 2006). Dessa maneira, segundo Costa (2001), trata-se de pesquisa “correlacional: quando o pesquisador acompanha, relativamente a duas ou mais variáveis, a flutuação conjunta dos dados (Costa, 2001, p.50)”.

Os dados foram colhidos (fevereiro a abril); tabulados (maio a agosto); sistematizados (setembro a outubro) e analisados (novembro e dezembro), no ano de 2018. Os dados gerais permitem tanto a interpretação dos resultados com um todo, como também permitem que um destino turístico seja analisado em separado, comparando seus dados com as médias gerais, na medida de se detectar onde esse é deficiente em relação aos demais.

4 Análise e discussões

Os resultados estão expostos a seguir. Foram segmentados em duas seções, de modo a permitir uma interpretação mais sistêmica dos dados aferidos, a saber:

- a) Resultados dos subitens de cada indicador;
- b) Resultados gerais dos indicadores e;

4.1 Resultados dos subitens de cada indicador

A seguir estão expostos os resultados gerados pelos sete indicadores analisados, baseados em seus subitens. Nas tabelas estão expostos tanto a média geral do respectivo indicador como a médias de cada subitem, preenchidos pelos 114 municípios respondentes.

Condições Gerais do município

Nesse indicador pode-se observar que itens como a ausência de um sistema eletrônico de governança do turismo local, de um sistema de controle de qualidade e programa eletrônico de controle de investimentos no turismo foram os itens com pontuação mais baixa.

Tabela 1 – Médias gerais do indicador Condições Gerais do Município

Condições gerais do município	Média
O destino possui um plano municipal de turismo – PMT, aprovado pelo poder legislativo local.	2,63
O plano municipal de turismo é revisado a cada três anos, conforme prevê a lei complementar nº 1.261 de 29/04/15.	2,42
Existe dotação anual de recursos municipais, estaduais ou do DADE voltados à efetivação das diretrizes estabelecidas no Plamtur.	2,12
Existe sinergia entre o plano municipal de turismo e os demais planos municipais (educação, urbanístico, meio ambiente, segurança, saúde, dentre outros).	2,01
Existe um conselho voltado ao planejamento turístico municipal deliberativo com participação de representantes das organizações da sociedade civil, que esteja ativo e que mantenha, no mínimo, seis reuniões anuais.	2,65
Existe um fundo municipal do turismo (FUMTUR) coordenado por membros do COMTUR e da administração pública.	1,87
O município é integrante ativo e participa do grupo responsável pela governança do turismo regional.	2,82
O destino mantém um plano de ações voltadas à melhoria do turismo, baseado em indicadores colhidos junto à demanda turística.	2,32
Existe uma norma/lei municipal regulamentando as possíveis parcerias público-privadas no sentido de implantação/instalação de serviços/produtos turísticos.	1,59
Existe um sistema aberto de gestão eletrônica e governança do turismo municipal, no qual todos os stakeholders envolvidos com o trade turístico municipal tem livre acesso.	1,25
Existe um sistema municipal eletrônico de controle de qualidade dos serviços/produtos do turismo.	1,14
Existe um programa municipal de sensibilização social voltado para os munícipes, sobre a atividade sustentável do turismo como agente de desenvolvimento econômico-social.	1,60
Existe um programa eletrônico que permite mensurar o retorno do investimento no turismo no município.	1,07
Existe um sistema que mensura, anualmente, os percentuais e os valores dos investimentos públicos (municipais, DADE, dentre outros), destinados ao turismo no município.	1,62
O destino possui associação e hotéis, pousadas, bares, restaurantes e similares ativa?	2,21
Média Geral	1,95

Fonte: pesquisa direta elaborada pelos autores

Sustentabilidade ambiental

A ausência de um sistema eletrônico de controle de uso de vagas para estacionamento e de um monitoramento da eficiência do uso de energia foram os índices mais graves desse indicador.

Tabela 2 – Médias gerais do indicador sustentabilidade ambiental

Sustentabilidade Ambiental	Média
O destino possui um plano diretor de urbanismo que contempla a sustentabilidade ambiental das Indicadores naturais.	1,95
O destino mantém uma agenda local de aplicação da Agenda 21 da Organização das Nações Unidas – ONU.	1,50

Existe um conselho municipal de meio ambiente que esteja ativo e ele possui representatividade no conselho municipal de turismo.	2,22
Existe um plano/lei/norma municipal de mobilidade urbana aplicável na geográfica do conglomerado urbano.	1,98
Existe um plano/lei/norma municipal de monitoramento de eficiência energética nas edificações públicas da cidade.	1,45
Existe um plano/lei/norma municipal de coleta e tratamento de resíduos tanto em residências, quanto em Indicadores comerciais e industriais.	2,55
Existe um plano/lei/norma municipal de coleta, tratamento e reutilização da água.	2,40
Existe um programa municipal de gestão eficiente e sustentável de edifícios públicos.	1,46
Existe um sistema municipal que permita mensurar os indicadores de sustentabilidade ambiental do município.	1,61
Existe um sistema municipal de gestão eletrônica de vagas para estacionamento nas Indicadores públicas, incluídos vias e bolsões.	1,31
Existe um programa de sensibilização sobre a sustentabilidade ambiental sendo aplicado nas escolas da rede pública de ensino do município.	2,26
Existe um sistema eletrônico que permite o monitoramento e controle da poluição sonora nas Indicadores urbanas do município.	1,26
Existem ciclovias e locais para caminhadas, que se mantenha em bom estado de conservação pra o uso por visitantes e residentes.	2,06
Existe um programa municipal de controle de catástrofes e demais intempéries ocasionadas pela natureza.	1,87
Média Geral	1,85

Fonte: pesquisa direta elaborada pelos autores

Sustentabilidade turística

A ausência de um sistema de apoio a empresas que já possuem certificação ambiental e ausência de um incentivo à certificação ambiental são os itens mais problemáticos nesse indicador.

Tabela 3 – Médias gerais do indicador sustentabilidade turística

Sustentabilidade turística	Média
Existe um programa de incentivo à certificação ambiental para as organizações envolvidas com o turismo municipal	1,29
Existe um programa de apoio às empresas turísticas que já possuem certificação ambiental.	1,16
O destino adota critérios de sustentabilidade na prática do turismo que são empregados globalmente (GSTC)	1,39
O destino possui um programa de incentivo às empresas que adotam critérios de responsabilidade social empresarial - RES.	1,34
O destino possui um programa de apoio para ações de marketing que tenham como prioridade o enfoque do lugar como destino sustentável.	1,41
O destino possui um programa de sensibilização ambiental que está sendo aplicado nos atores sociais da cidade	1,86
Média Geral	1,41

Fonte: pesquisa direta elaborada pelos autores

Acessibilidade

A ausência de programa de acessibilidade (protocolo WAI) e o fato de não possuir nenhum programa de certificação e incentivo a empresas que adotem critérios de acessibilidade se destacam como deficiências no indicador de acessibilidade.

Tabela 4 – Médias gerais do indicador acessibilidade

Acessibilidade	Média
Os serviços/produtos turísticos do destino são totalmente acessíveis às pessoas deficientes ou com mobilidade reduzida	1,89
Os serviços de informações turísticas são adaptados a pessoas com deficiência?	1,88
O destino possui um programa de certificação de empresas turísticas que adotam critérios de acessibilidade aos deficientes?	1,12
O destino possui programa de acessibilidade WEB (Protocolo WAI)	1,17
O destino adota um programa de marketing de promoção do turismo acessível para todos.	1,33
As ruas, avenidas, praças e locais públicos possuem piso tátil que permita a circulação de deficientes visuais	1,50
As ruas e avenidas possuem guias rebaixadas para facilitar a circulação de pessoas com dificuldade de deslocamento	2,63
O transporte público possui mecanismos que permitem o acesso ao interior, de pessoas deficientes ou com mobilidade reduzida?	2,63
Média Geral	1,77

Fonte: pesquisa direta elaborada pelos autores

Qualidade de vida

Foi o indicador de melhor desempenho dentre todas as pesquisadas, no entanto a ausência de uma guarda municipal que guarde o patrimônio público foi observada em grande parte das cidades pesquisadas.

Tabela 5 – Médias gerais do indicador qualidade de vida

Qualidade de vida	Média
O destino possui vagas de estacionamento suficientes para turistas e visitantes nos atrativos locais.	2,34
O destino possui atrativos culturais que podem ser acessados pelos visitantes e pelos residentes	2,6

O destino possui instalações sanitárias públicas suficientes para acolher a demanda turística em todos os locais de visitação.	2,08
O destino possui uma guarda municipal adequada para a vigília de todos locais públicos turísticos.	1,95
O destino possui Indicador verde por habitante compatível com as recomendações da ONU (15m2/habitante)	2,36
O destino possui equipamentos esportivos que podem ser acessados por visitantes quanto por residentes.	2,56
O destino oferece serviços públicos de saúde de qualidade e que permitam a sua utilização por residentes e visitantes.	2,73
O destino oferece serviços de saúde de clínicas e hospitais particulares que permitam um nível de atendimento satisfatório para o turista.	2,21
O destino oferece um sistema de transporte para outros destinos, em ambulâncias, em caso de necessidade do turista.	2,07
O destino mantém um monitoramento no número de empregos ligados à atividade do turismo no município.	2,55
Média Geral	2,35

Fonte: pesquisa direta elaborada pelos autores

Conectividade

O indicador obteve um desempenho muito baixo, em relação às outras e pouca modernidade, como o uso de APP e conexão Wifi gratuita se destacaram como itens falhos.

Tabela 6 – Médias gerais do indicador conectividade

Conectividade	Média
O destino possui uma rede que permite a conectividade de alta velocidade e que envolve todos os órgãos públicos locais, dando acesso rápido às informações, tanto pelos visitantes quanto para os residentes.	1,87
O destino possui uma rede que permite a conectividade de alta velocidade entre os agentes do trade turístico local.	1,79
O destino turístico possui conexão wifi gratuita nas avenidas principais e logradouros públicos.	1,50
O destino turístico possui conexão wifi gratuita nos atrativos turísticos públicos.	1,41
A secretaria de turismo municipal possui APP que permite acesso móvel de alta velocidade por parte dos visitantes.	1,22
As organizações proprietárias de atrativos turístico particulares permitem conexão móvel de alta velocidade por aparelhos móveis (smartphones).	1,89
Média Geral	1,61

Fonte: pesquisa direta elaborada pelos autores

Sistema de Informações Turísticas

Nesse item de extrema importância, a ausência de instrumentos que permitam uma melhor qualidade da informação turística ao visitante foi o item que mais se destacou, desde a ausência de totens interativos como a ausência de uso de processos extremamente úteis como o QE Code, por exemplo.

Tabela 7 – Médias gerais do indicador sistema de informações turísticas

Sistema de informações turísticas	Média
O destino possui um centro de informações turísticas ativo e de fácil acesso.	2,40
O destino possui um sistema de informações turísticas (placas) seguido os padrões da OMT.	1,94
O destino possui um sistema de painéis informativos em todos os atrativos turísticos.	1,57
O destino possui um sistema de totens eletrônicos nos locais de maior visitação de turistas.	1,06
O destino possui atrativos turísticos que permitam se captar informações por sistemas como QR Code ou tecnologia semelhante.	1,08
A secretaria de turismo local possui site que permite a interação com o visitante e que pode ser acessível por equipamento móvel.	1,21
O destino mantém atualização constante (anual) do material publicitário impresso e virtual.	1,60
O destino possui programa de monitoramento permanente do comportamento de consumo da demanda.	1,61
O destino possui um programa de monitoramento permanente da imagem do município junto à mídia.	1,60
O destino possui um plano de marketing do destino turísticos, em execução.	1,71
O destino mantém um monitoramento constante das opiniões sobre o município junto a sítios eletrônicos de avaliação, bem como nas avaliações informais feitas via redes sociais.	1,61
O destino possui uma estratégia que permita otimizar a frequência por parte da atual demanda de turistas.	1,63
O destino possui um programa permanente de análise de focus group, visando prospectar a captação de novas demandas para o lugar.	1,71
Média Geral	1,59

Fonte: pesquisa direta elaborada pelos autores

4.2 Resultados gerais dos indicadores

Após a tabulação de cada um dos itens avaliados, foi possível se estabelecer uma média geral de cada uma das sete Indicadores pesquisadas. Essa média geral foi submetida aos padrões mínimos para o desenvolvimento de um destino turístico inteligentes. A seguir a pontuação aferida em cada uma das sete Indicadores.

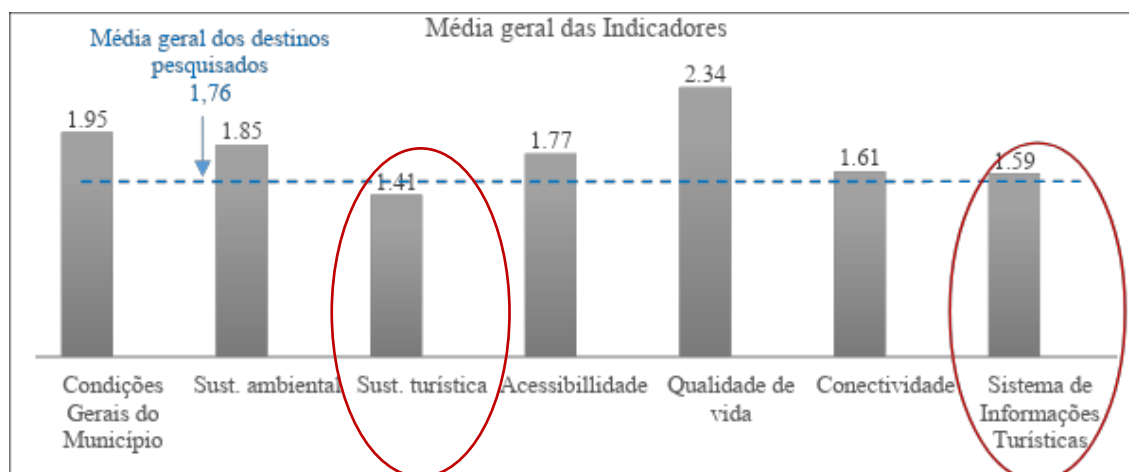
Médias atingidas por indicador, pelo grupo.

A Figura 1 aponta as médias atingidas por cada um dos indicadores considerando a média

do grupo total de municípios (114 destinos).

Conforme pode se observar, o item em que os 114 municípios apresentam o maior grau de deficiências é na Indicador de sustentabilidade turística (média de 1,41) e sistema de informações turísticas (média de 1,59).

Figura 1 – Médias gerais das Indicadores e média geral dos municípios pesquisados



Fonte: pesquisa direta elaborada pelos autores

Parâmetros classificatórios para receber um projeto de DTI faixas de pontuação

Após colhidos os relatórios, foram estabelecidos os parâmetros classificatórios que estabelecem um padrão mínimo de pontuação para cada estágio que os municípios foram classificados. As pontuações foram estabelecidas após discussão do grupo pesquisador, Possuem um caráter conservador de valores a fim de não gera nenhum parâmetros que não esteja em acordo com a realidade socioeconômica, social e ambiental do estado, como um todo. Sendo assim, as faixas classificatórias foram segmentadas em níveis, que estão descritos na Tabela 8.

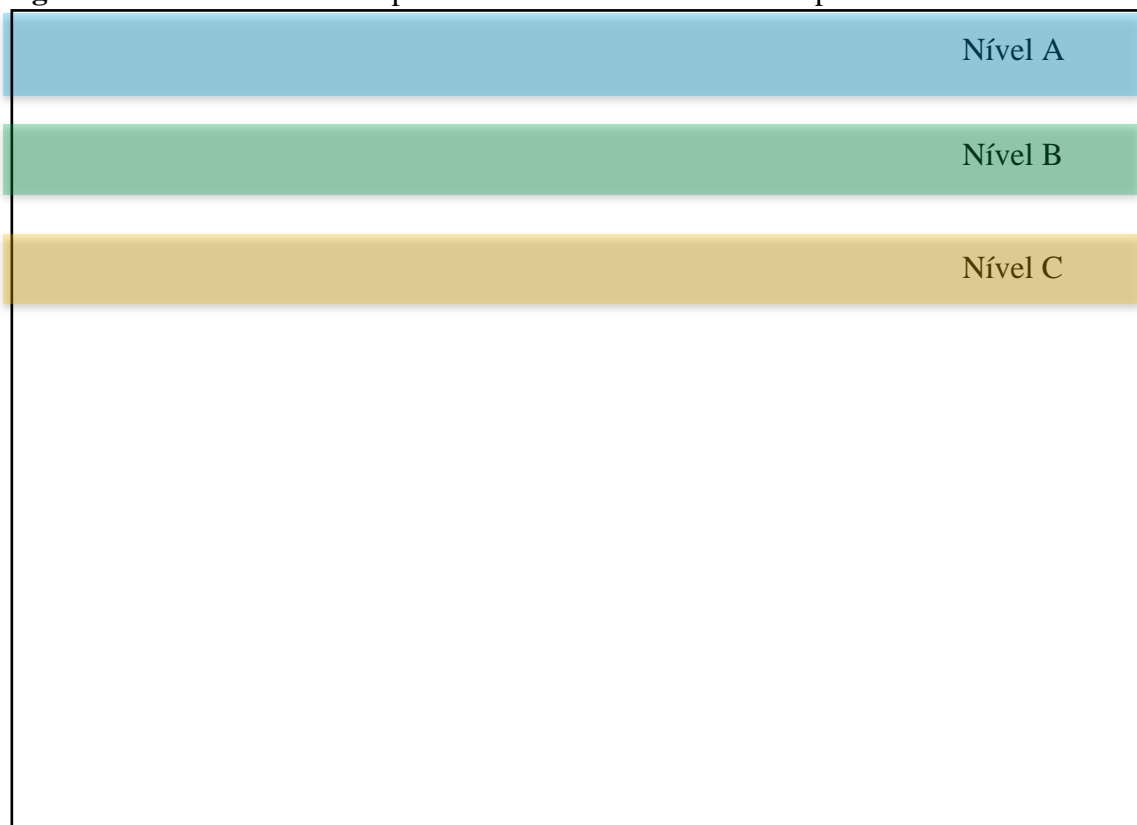
Tabela 8 – Parâmetros classificatórios para implantação de projeto de DTI nos destinos pesquisados

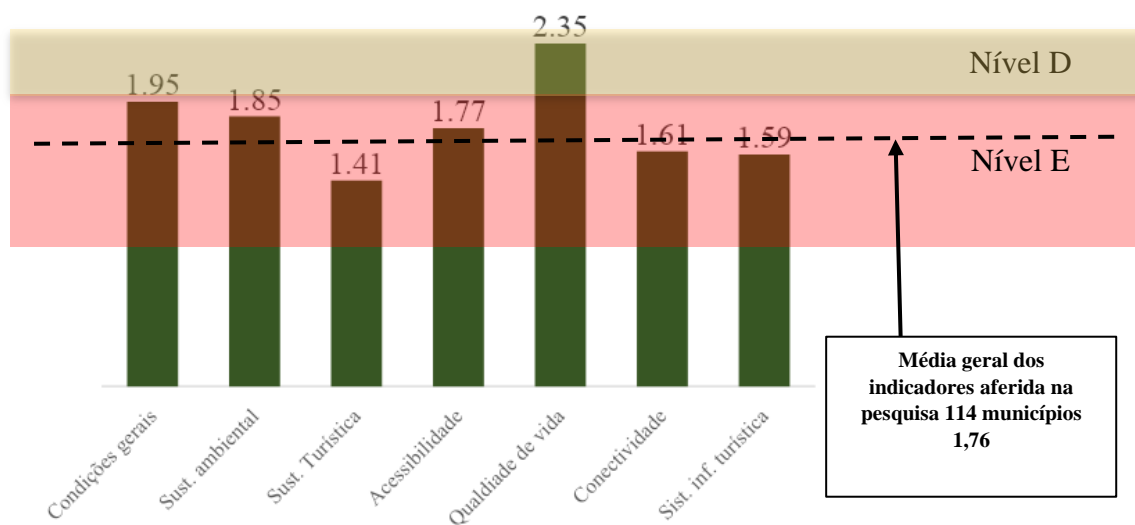
Nível	Pontuação	Condição municipal	Tempo
A	2,90 a 3,00	Municípios capacitados a se tornarem um destino turístico inteligente no curto prazo	até 1 ano
B	2,70 a 2,89	Municípios capacitados a se tornarem um destino turístico inteligente no médio prazo	entre 2 e 3 anos
C	2,40 a 2,69	Municípios que exigem ações médio e longo prazo para se tornarem um destino turístico inteligente no longo prazo	entre 4 e 5 anos
D	2,09 a 2,39	Municípios capacitados a se tornarem um destinos turístico inteligente no longo prazo	entre 6 e 10 anos
E	1,00 a 2,39	Municípios que não possuem condições de se tornarem um destino turístico inteligente	não aplicável

Fonte: pesquisa direta elaborada pelos autores

A partir da criação dos níveis foi possível se verificar a média geral dos municípios participantes da pesquisa, a ser retratado proximamente. Também foi possível criar o primeiro cenário que mostra o nível que se encontra a média de cada Indicador, considerando os municípios como um todo. A Figura 2 mostra essa média.

Figura 2 – Critérios mínimos para se estabelecer destinos com potencial de se tornar DTI





Fonte: pesquisa direta elaborada pelos autores

A Figura 2 mostra que nenhum dos itens, de forma geral, atinge os níveis A, B ou C. Apenas a Indicador de qualidade de vida, com índice geral de 2,35 atinge o nível D. A grande incidência das Indicadores encontra-se no Nível D, com potencial de desenvolvimento de um projeto de Destino Turístico Inteligente no longo prazo.

5 Considerações

À luz das reflexões baseadas nos indicadores levantados pela pesquisa, foi possível estabelecer um cenário inicial que permitiu mensurar o atual potencial dos destinos que participaram do estudo. A variedade das tipologias dos destinos, desde estâncias turísticas consolidadas, municípios de interesse turístico, cidades candidatas a serem municípios de interesse turístico, proporcionou uma visão mais ampla sobre o atual estágio do desenvolvimento turístico em variadas condições, enriquecendo os estudos. Desse modo foi possível levantar quais destinos, dentre os 114 pesquisados, reúnem as condições mais favoráveis para receberem um projeto de destino turístico inteligente. Após tabulados e sistematizados os dados, foi possível criar uma tabela como os melhores desempenhos, que estão expostos a seguir. Foram considerados apenas os municípios que se situam nos níveis A, B e C, expostos anteriormente, no item 4.2.2. Parâmetros classificatórios para receber um projeto de DTI faixas de pontuação.

A Tabela 9 expõe os municípios com as melhores médias aferidas.

Tabela 9 – Melhores médias gerais dentre os municípios respondentes

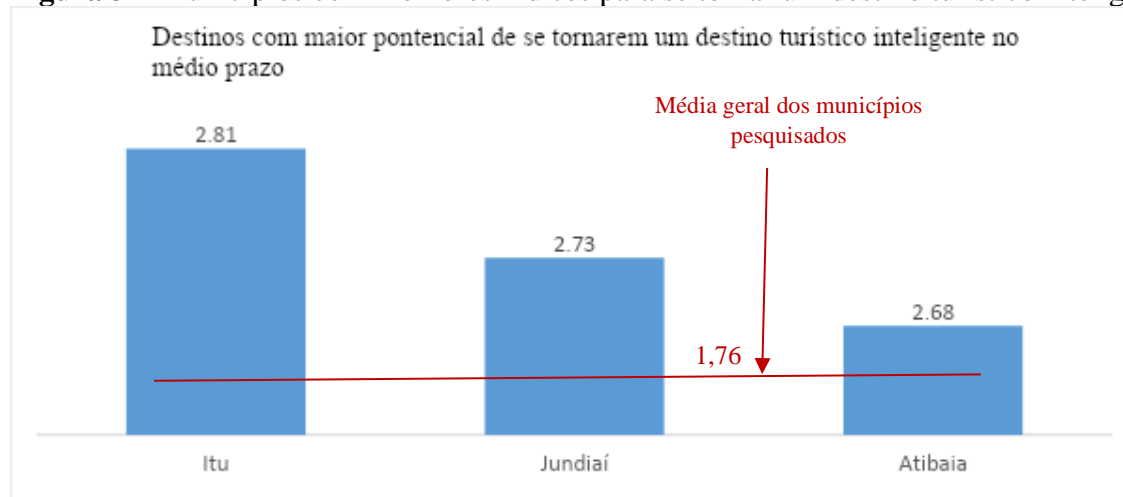
Município	Média	Nível
Aparecida do Norte	2,50	C
Atibaia	2,70	B
Bragança Paulista	2,47	C
Brotas	2,40	C
Caieiras	2,58	C
Campos do Jordão	2,50	C
Ibiúna	2,52	C
Itanhaém	2,48	C
Itaoca	2,40	C
Itu	2,81	B
Jundiaí	2,73	B
Lençóis Paulista	2,44	C
Limeira	2,61	C
Olímpia	2,53	C
Peruíbe	2,45	C
Pindamonhangaba	2,56	C
Rubineia	2,40	C
Santa Cruz das Palmeiras	2,42	C
São Carlos	2,44	C
São José dos Campos	2,53	C
São Pedro	2,48	C
Torrinha	2,40	C
Vinhedo	2,47	C

Fonte: pesquisa direta elaborada pelos autores

O cenário apresentado, de forma individual, por cada município, não difere tanto das condições gerais das Indicadores. Dos 23 municípios enquadrados no nível C para cima, apenas três destinos se classificam no nível B – Destino com potencial para se tornar um destino turístico inteligente no médio prazo, entre dois e três anos. Nenhum dos municípios se enquadra no nível a, de modo a estar plenamente capacitado a se tornar um destino turístico inteligente no prazo de até um ano. Importante afirmar que não existe conexão entre outros medidores econômico sociais, como o Índice de Desenvolvimento Humano – Municipal /IDH-M ou o Índice Pini. Os objetivos não são coincidentes, tendo em vista que o estudo trata da adequação do local para a atividade do turismo. Assim os parâmetros, a métrica e as intenções diferem de maneira significativa de outros índices.

Os municípios que se enquadraram no nível B e, por consequência apresentaram os maiores valores aferidos estão expostos na Figura 3.

Figura 3 – Municípios com melhores índices para se tornar um destino turístico inteligente



Fonte: pesquisa direta elaborada pelos autores

Os questionamentos apresentados na introdução deste estudo serviram como base para as considerações finais, a saber.

- a) A mensuração do atual estágio de desenvolvimento das sete grandes Indicadores pesquisadas, incluso seus respectivos subitens mostra que nenhuma dessas áreas está plenamente preparada para acolher um projeto voltado a tornar o local, um destino turístico inteligente. A estratificação em níveis, de A a E, mostra que nenhum dos indicadores se situa nos três principais níveis (A a C). O indicador com melhor média – qualidade de vida -, está no nível D. necessitando de um longo prazo para que exista uma melhora geral para que se possa situá-la como um destino turístico inteligente. Indicadores como Sustentabilidade Turística e Sistema de Informações Turísticas, que geraram os valores mais baixos são essenciais para o desencadeamento de um processo que permita com que o município se torne um Destino Turístico Inteligente;
- b) Aspectos pontuais que necessitam de melhoras urgentes estão pulverizados por todos os indicadores. O nível de complexidade dos indicadores e seus respectivos subitens dependem de ações não apenas de natureza pública, mas também com a efetiva participação de grupos associativos representantes do trade turístico, como

também da sociedade civil organizada. Tanto os indicadores, quanto seus subitens forma elaborados, com a condição *sine qua non* – de que o destino turístico deve atender as necessidades dos residentes para, em um segundo momento, atender as necessidades dos visitantes. O estudo entende que o bem-estar local não deve se desvincular da prática do turismo, de modo que esse seja praticado de forma sustentável social, econômica e ambientalmente e;

- c) No que tange às condições específicas de cada um dos destinos, a pesquisa apontou, dentre o universo pesquisado, que não existem municípios situados no Nível A e, que estão plenamente capacitados a se tornarem um destino turístico inteligente no curto prazo e apenas três dos municípios estão situados no nível B podendo, eventualmente, acolher um projeto para se tornar um destino turístico inteligente no médio prazo. Esse número representa apenas 2,63% dos municípios com tal potencial.

Assim, o estudo aponta que o processo de criação de Destinos Turísticos Inteligentes no Estado de São Paulo trata-se de um processo que deve ser planejado considerando um longo prazo de implantação, tendo em vista que indicadores significativos ainda necessitam de um programa de melhoria contínua.

No entanto, existem municípios que estão em um patamar que permite as primeiras ações no médio prazo. Assim as ações são de médio e longo prazo, mas o plano de trabalho deve ser desencadeado no mais curto período de tempo possível, a fim de que se eliminem possíveis contingências que possam ocorrer durante a efetivação do processo. Tais ações devem permitir uma flexibilidade temporal entre as etapas, com prazos máximos e mínimos. A flexibilidade elimina a necessidade de ações repentinas de correção de rumos e possuem maior efetividade. A construção coletiva, participativa e democrática dos programas voltados a tornar o local, um Destino Turístico Inteligente também se interpõe com condição necessária para o sucesso do processo.

Referências

- AENOR - Asociación Española de Normalización y Certificación (2016). *Norma Técnica UNE 178501*. Madrid: AENOR.
- BIZ. A. A. et al. (2017) Construção da Rota Estratégica do Setor de Turismo para o Estado de Santa Catarina (Brasil): Um Olhar para 2022 in *Actas del Seminario Internacional Destinos Turísticos Inteligentes: nuevos horizontes en la investigación y gestión del turismo*. Universitat Alicante. Alicante: Universitat Alicante. 276-300.
- BLANCO, J. (2015). *Libro blanco de los destinos turísticos inteligentes: estrategias y soluciones para fomentar la innovación en el turismo digital*. Madrid, Espanha: LID Editorial Empresarial
- BRUNDTLAND (1987) *Our Common Future: Brundtland Report*. UN - The World Commission on Environment and Development. London: Oxford University Press.
- BULCHAND-GIDUMAL, J. & PÉREZ-JIMÉNEZ, R. (2017). La interoperabilidad de las plataformas tecnológicas de DTI como clave para el despegue de los mismos in *Actas del Seminario Internacional Destinos Turísticos Inteligentes: nuevos horizontes en la investigación y gestión del turismo*. Universitat Alicante. Alicante: Universitat Alicante. 262-275.
- BUHALIS, D., & AMARANGGANA, A. (2015). Smart Tourism Destinations Enhancing Tourism Experience Through Personalisation of Services. In I. Tussyadiah & A. Inversini (Eds.), *Information and Communication Technologies in Tourism 2015* (pp. 377-389).
- _____, D. & Law, R. (2008). *Progress in information technology and tourism management: 20 years on and 10 years after the Internet*. *Tourism Management*, 29, 609-623.
- _____, D. (2003). *E-tourism: Information technology for strategic tourism management*. Londres: Pearson (Financial Times / Prentice-Hall).
- COSTA, S. F. *Método científico: os caminhos da investigação*. São Paulo: Editora Harbra, 2001.
- DEL CHIAPPA, G., & BAGGIO, R. (2015). Knowledge transfer in a tourism destination: the effects of a network structure. *Journal of Destination Marketing & Management*, 30(10), 1757-1771. <http://doi.org/10.1016/j.jdmm.2015.02.001>
- Gretzel, U. (2011). Intelligent systems in tourism.
- DENCKER, A. F. M. & Bueno, M. (orgs.) (2003). *Hospitalidade: cenários e oportunidades*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning.
- FARRELL, T., & Marion, J. (2002). The Protected Area Visitor Impact Management (PAVIM) Framework: A Simplified Process for Making Management Decisions. *Journal of Sustainable Tourism*, 10(1), 31-51.
- GÂNDARA. J. M. et al (2017). Análise das contribuições participativas ao Paraná turístico 2026: pacto para um destino inteligente in *Actas del Seminario Internacional Destinos Turísticos*

- Inteligentes: nuevos horizontes en la investigación y gestión del turismo*. Universitat Alicant. Alicante: Universitat Alicant. 115-142.
- GIL, A.C. (2008) Como elaborar projetos de pesquisa, 4ª edição, São Paulo: Editora Atlas
- Gretzel, U., Sigala, M., Xiang, Z., & Koo, C. (2015). *Smart tourism: foundations and developments*. *Electronic Markets*, 25(3), 179-188. <http://doi.org/10.1007/s12525-015-0196-8>
- _____, U.; Yuan, Y. y Fesenmaier, R. (2000). «Preparing for the New Economy: Advertising Strategies and Change in Destination Marketing Organizations». *Journal of Travel Research*, 3
- INVAT-TUR – Agència Valenciana del Turisme. (2015). *Destinos Turísticos Inteligentes*. Disponível em: <<http://pt.slideshare.net/invattur/manual-operativo-para-la-configuracin-de-destinos-inteligentes>>.
- IVARS, J. A., SOLSONA, F. J., & GINER, D. (2016). Gestión turística y tecnologías de la información y la comunicación (TIC): El nuevo enfoque de los destinos inteligentes. *Documents d'Anàlisi Geogràfica*, 62(2), 327-346. <http://doi.org/10.5565/rev/dag.285>
- _____, J. A. (2013). «Destinos turísticos inteligentes». En: Solsona, J. y Pardellas, X. (dir.). *La actividad turística española en 2011*. Madrid: Ramón Areces. Asociación Española de Expertos Científicos en Turismo, 473-476
- LAUKATOS, E.; Marconi, M. A. (2001). *Fundamentos da metodologia científica*. 4. Ed. São Paulo: Atlas.
- OMT- Organización Mundial de Turismo (2013) *Sustainable Tourism for Development Guidebook. Enhancing capacities for Sustainable Tourism for development in developing countries*. OMT Madrid.
- MCCOOL, S. (1996). *Limits of Acceptable Change: A Framework for Managing National Protected Areas: Experiences from the United States*. Retrieved from http://www.prm.nau.edu/prm300-old/LAC_article.htm, acessado em 18/06/2018
- MILLER, G., & TWINNING-WARD, L. (2005). *Monitoring for a sustainable tourism transition: the challenge of developing and using indicators*. Cabi Books.
- PERLES, J. (2010). Valorización de productos y reestructuración de destinos turísticos maduros: el papel de las agencias de desarrollo local. *Gran Tour: Revista de Investigaciones Turísticas*, 2: 23-40.
- PERLES-RIBES, J., RAMÓN-RODRÍGUEZ, A., VERA-REBOLLO, J.F. & IVARS-BAIDAL, J. (2017). The end of growth in residential tourism destinations: steady state or sustainable development? The case of Calpe. *Current Issues in Tourism*. <http://dx.doi.org/10.1080/13683500.2016.1276522>.

SANTAELLA, L. (2006). *Comunicação e pesquisa: projetos para mestrado e doutorado*. 2. ed. São Paulo: Hacker.

SEVERINO, A. J. (2002). *Metodologia do trabalho científico*. 22. ed. São Paulo: Cortez.

SEBRAE – Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (2016) *Destinos Turísticos Inteligentes - Orientações e Estratégicas*. Brasília:SEBRAE.

SEGITTUR - Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas (2015). *Informe destinos turísticos inteligentes: construyendo el futuro*. Madrid: Secretaria de Estado de Turismo/Gobierno de España.

_____ - Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas (2012). *Plan Nacional y Integral de Turismo – PNIT*. Madrid: Secretaria de Estado de Turismo/Gobierno de España

VILLELA, G. (2017). O SEBRAE e os destinos turísticos inteligentes in: *Actas del Seminario Internacional Destinos Turísticos Inteligentes: nuevos horizontes en la investigación y gestión del turismo*. Universitat Alicante. Alicante: Universitat Alicante. 167-188.

Artigo recebido em: 22/08/2019

Avaliado em: 08/09/2019

Aprovado em: 16/10/2019