

# Estado da arte da pesquisa em Destino Turístico Inteligente (DTI) no Brasil: uma revisão sistemática

State of the art research on Smart Tourism Destinations (STD) in  
Brazil: a systematic review



THYAGO ALBUQUERQUE

Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Brasil

[thyago.velozo@gmail.com](mailto:thyago.velozo@gmail.com)

Ivanise Borges Souza

Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Brasil

[ivanisetur@gmail.com](mailto:ivanisetur@gmail.com)

Maria Valeria Pereira de Araújo

Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Brasil

[valeriaaraujoufrn@gmail.com](mailto:valeriaaraujoufrn@gmail.com)

## RESUMO

Devido ao crescimento da importância, relevância e atualidade da temática dos Destinos Turísticos Inteligentes (DTIs) nas pesquisas acadêmicas das relações e influências da transformação digital do Turismo, faz-se necessário compreender o atual arcabouço teórico do assunto no contexto brasileiro. Assim, o presente trabalho tem como objetivo analisar o estado da arte da pesquisa em DTI no Brasil, por meio de uma revisão sistemática dos estudos publicados sobre o tema. O estudo caracteriza-se como um estado da arte do conhecimento produzido em torno das pesquisas sobre DTI e suas temáticas relacionadas, no Brasil, considerando teses e dissertações e artigos publicados nos últimos oito anos (2015 a 2022). A pesquisa usou a técnica da análise sistemática da literatura, para elaboração do estado da arte, combinada com o método de classificação de estudos em Turismo



Inteligente. Também foi realizada uma análise léxica-textual, com apoio do software Iramuteq, para validação da classificação proposta. A amostra desta pesquisa contou com 84 estudos e enquanto resultados, verificou-se que as pesquisas sobre DTI no Brasil ainda são incipientes e estão nas temáticas iniciais, com ênfase nos tópicos de Planejamento e Gestão de DTI e no seu desenvolvimento conceitual. Identificou ainda que as temáticas relacionadas à adoção de tecnologia pelos fornecedores, sua compreensão sobre os impactos da tecnologia e as preferências dos consumidores ainda são pouco pesquisadas. Por fim, este trabalho sugere ainda uma agenda de pesquisa em DTI no Brasil, para a consolidação da temática junto à academia brasileira, bem como para sua aproximação com a prática mercadológica.

**Palavras-chave:** Destino Turístico Inteligente, Turismo Inteligente, Revisão Sistemática, Estado da Arte.

### **Agradecimentos**

O presente trabalho foi realizado com apoio da CAPES - Código de Financiamento 001.

### **ABSTRACT**

Due to the growing importance, relevance and topicality of the theme of Smart Tourism Destinations (STD) in academic research into the relationships and influences of the digital transformation of Tourism, it is necessary to understand the current theoretical framework of the subject in the Brazilian context. Thus, the present work aims to analyze the state of the art of STD research in Brazil, through a systematic review of studies published on the topic. The study is characterized as a state of the art of knowledge produced around research on STD and its related themes, in Brazil, considering theses and dissertations and articles published in the last eight years (2015 to 2022). The research used the technique of systematic literature analysis, to prepare the state of the art, combined with the method of classifying studies in Smart Tourism. A lexical-textual analysis was also carried out, with the support of the Iramuteq software, to validate the proposed classification. The sample of this



research included 84 studies and as results, it was found that research on STD in Brazil is still incipient and is in its initial themes, with an emphasis on the topics of STD Planning and Management and its conceptual development. It also identified that topics related to the adoption of technology by suppliers, their understanding of the impacts of technology and consumer preferences are still little researched. Finally, this work also suggests a research agenda in STD in Brazil, to consolidate the theme within Brazilian academia, as well as to bring it closer to market practices.

**Keywords:** *Smart Tourism Destinations*, Smart Tourism, Systematic Review, State of the art.

## INTRODUÇÃO

As tecnologias de informação e comunicação (TIC) revolucionaram a atividade turística, de formas variadas, influenciando a geração de experiências para os turistas e a gestão das empresas, organizações e do próprio destino (Mendes Filho, Mayer & Corrêa, 2022). Com o avanço das tecnologias e a adoção de estratégias inovadoras no turismo como um todo, tem-se observado uma tendência crescente de transformação na gestão dos destinos turísticos tradicionais em Destinos Turísticos Inteligentes (DTI) (Gretzel, Sigala, Xiang & Koo, 2015).

Os DTIs são destinos que utilizam tecnologias avançadas e práticas atraentes para melhorar a qualidade da experiência turística e promover um desenvolvimento mais eficiente e inteligente (Albuquerque, Soares & Mendes-Filho, 2022). Esses destinos integram soluções digitais e tecnológicas para oferecer serviços personalizados aos turistas, tornando a experiência de viagem mais segura, confortável e conveniente (Gretzel *et al.*, 2015; Buhalis & Amaranggana, 2014).

A transformação dos destinos turísticos em DTIs é uma tendência mundial que vem ganhando cada vez mais força no Brasil (Soares, 2023). Com a utilização de tecnologias e a implementação de práticas atraentes, os DTIs têm o potencial de oferecer uma experiência turística inovadora e de alta



qualidade, propícias para o crescimento econômico e o desenvolvimento sustentável do país (Celdrán-Bernabeu, Mazón, Ivars-Baidal & Vera-Rebollo, 2018). Além de que, o assunto tem se tornado relevante para pesquisadores, empresas da cadeia produtiva do turismo e governos (nas suas mais diversas esferas) (Mendes-Filho, Mayer & Corrêa, 2022).

Por toda essa relevância, as pesquisas sobre os destinos turísticos inteligentes ganharam destaque no meio acadêmico e atualmente é uma das principais temáticas na produção científica da tecnologia do turismo (Soares, Albuquerque, Mendes-Filho & Alexandre, 2022), mesmo assim ainda são insuficientes para a evolução da área e consolidação dos DTIs no contexto brasileiro.

No cenário internacional há alguns estudiosos como Wang, Li, & Li (2013); Buhalis & Amaranggana (2014); Gretzel *et al.* (2015); Mehraliyev, Chan, Choi, Koseoglu & Law (2020), entre outros, que desenvolvem pesquisas na área. Nas pesquisas nacionais, há os estudos seminais de Miskalo-Cruz & Gândara (2016); Corrêa, Gosling & Gonçalves (2019) e Mendes Filho, Mayer & Corrêa (2022); que trazem algumas reflexões introdutória sobre o tema e seu desenvolvimento no Brasil, contudo ainda de forma incipiente.

Assim, devido ao crescimento da importância, relevância e atualidade do tema, questiona-se qual o estado da arte e as principais linhas temáticas da pesquisa em Destinos Turísticos Inteligentes no Brasil?

Desse modo, faz-se necessário realizar um levantamento da produção científica sobre o Destinos Turísticos Inteligentes de forma sistemática, para compreender como encontra-se estruturado o atual arcabouço teórico no Brasil, buscando identificar seus avanços, temáticas mais estudadas, desenvolvimento qualitativo e quantitativos das produções acadêmicas, as lacunas temáticas das pesquisas e saber em que patamar estão os estudos nacionais em relação aos estrangeiros. Destarte, o presente trabalho tem por objetivo analisar o estado da arte da pesquisa em Destino Turístico Inteligente (DTI) no Brasil, por meio de uma revisão sistemática da literatura.



## DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES: ORIGEM E CONCEITOS

O conceito de Destino Turístico Inteligente (DTI) surge a partir da adaptação do conceito de Cidades Inteligentes (*Smart Cities*) à realidade dos destinos turísticos (Soares, 2023).

Contudo, o investimento em tecnologias e inteligência realizado pelas cidades inteligentes, está direcionado à melhoria da qualidade de vida de seus residentes e melhor gestão e prestação de serviço de serviços públicos, enquanto no conceito de DTI o foco está direcionado à melhoria da experiência do turista e da gestão do destino como um todo (Buhalis & Amaranggana, 2014; Lima, Mendes Filho, Corrêa & Mayer, 2021).

O profundo impacto das tecnologias inteligentes no comportamento dos turistas, na experiência turística e na gestão de destinos e empresas é a base do uso do termo inteligente, nos conceitos de turismo inteligente e destinos turísticos inteligentes (Mehraliyev *et al.*, 2020), principalmente, pelo forte vínculo entre as TICs e o planejamento turístico (Mazo, Oliveira, Biancolino e Tomazzoni, 2021).

Para Albuquerque, Soares e Mendes-Filho (2022), apesar de ainda não haver um consenso sobre o conceito dos Destinos Turísticos Inteligentes, a temática tem ganho cada vez mais relevância nos estudos sobre Turismo e Tecnologia, provocando inclusive discussões epistemológicas sobre o próprio conceito de Turismo.

Entre as definições de DTI uma das conceituações seminais foi a da Sociedade Estatal para a Gestão da Inovação e Turismo (Segittur), que definiu o DTI como:

“um destino turístico inovador, consolidado em uma infraestrutura tecnológica de ponta, que garante o desenvolvimento sustentável do território turístico, que promove acessibilidade para todos, o que facilita a interação e integração do visitante com o meio ambiente e aumenta a qualidade da sua experiência no destino e melhora a qualidade de vida dos moradores.” (SEGITTUR, 2015, p.31).



Para Femenía-Serra e Ivars-Baidal (2021) os DTIs são caracterizados pelo uso de diferentes TICs, permitindo uma maior interconexão entre todas as partes, gerando uma maior “inteligência” para o destino, proporcionando uma tomada de decisão mais assertiva. Recentemente, o Ministério do Turismo do Brasil - Mtur (2022), definiu DTI como “um destino turístico que gerencia seus processos e seu território, de forma inovadora e sustentável, comprometido com pilares que impactam positivamente a qualidade de vida dos moradores e a experiência dos turistas”.

Assim, compreende-se que no DTI, apesar do papel fundamental da tecnologia, o enfoque maior está em sua aplicação como ferramenta facilitadora nos pilares de gerenciamento do destino turístico; da promoção e melhoria da experiência turística e na troca e compartilhamento de informação entre a cadeia produtiva do turismo (Gretzel *et al.*, 2015).

## **ENFOQUE TEMÁTICO DOS ESTUDOS EM TURISMO INTELIGENTE**

Como não há estudos nacionais e internacionais de referência de classificação de pesquisas especificamente em Destinos Turísticos Inteligentes, utilizou-se as classes propostas por Mehrliyevev *et al.* (2020) no estudo “*A state-of-the-art review of smart tourism research*”, no qual os autores identificaram o foco temático das pesquisas em turismo inteligente, publicado na revista *Journal of Travel & Tourism Marketing*.

### **Estrutura da classificação**

Nessa proposta metodológica os autores utilizaram métodos qualitativos e quantitativos para fazer uma revisão sistemática sobre as pesquisas de turismo inteligente em duas perspectivas: a) temas de pesquisa em destaque e b) conhecimento e domínios na pesquisa de turismo inteligente, com o objetivo de compreender o panorama atual da pesquisa de turismo inteligente, identificar problemas e propor direções futuras de pesquisa (Mehrliyevev *et al.*, 2020).

O resultado do estudo foi a classificação descrita no quadro 1 abaixo:



<b>ENFOQUES DA PESQUISA EM TURISMO INTELIGENTE</b>	
Efeitos do turismo inteligente nos consumidores	Pesquisas a respeito do papel do turismo inteligente e das suas componentes tecnológicas, nomeadamente tecnologias de turismo inteligente (TTIs) nos consumidores em vários aspectos, incluindo experiência, satisfação, entre outros.
Desenvolvimento de aplicativos ou tecnologias	Envolvem os estudos sobre o desenvolvimento e experimentação de TTIs usando as tecnologias comuns no Turismo Inteligente.
Adoção do turismo inteligente pelos consumidores	Trabalhos que identificam os antecedentes da adoção e aceitação do turismo inteligente pelos consumidores.
Desenvolvimento conceitual do turismo inteligente	Estudos que exploram a conceituação e as definições de turismo inteligente e seus componentes, contribuindo para a consolidação do tema. Incluem-se nesta tipologia os estudos de revisões sistemáticas.
Planejamento e gestão de turismo inteligente	Pesquisas que abordam o processo de planejamento e estratégias de gestão do turismo inteligente e focam principalmente no nível do destino.
Efeitos do turismo inteligente em fornecedores	Estudam os efeitos sobre os fornecedores que estão sendo investigados, como desempenho, criação de valor e cadeia de suprimentos, também têm foco limitado às empresas.
Avaliação de sistemas ou tecnologias inteligentes	Artigos e pesquisas que giram em torno da avaliação de sistemas e/ou tecnologias inteligentes.
Desenvolvimento de métodos analíticos	Pesquisas desenvolvendo novos métodos de análise de dados para o turismo inteligente
Preferências dos consumidores sobre turismo inteligente	Estudos que abordam as preferências dos consumidores em turismo inteligente.
Adoção de turismo inteligente pelos fornecedores	Trabalhos que focam na adoção do turismo inteligente e de TTIs pelos fornecedores.
Compreensão dos fornecedores sobre turismo inteligente	Pesquisas que se concentram na compreensão dos fornecedores/ empresas sobre o turismo inteligente.

**Quadro 1.** Estrutura da classificação proposta por Mehraliyev *et al.* (2020)

Fonte: Adaptado de Mehraliyev *et al.* (2020)

Essa classificação tem a proposta de direcionar pesquisas futuras e estruturar a literatura do turismo inteligente em dimensões, com base no

objeto de estudo de cada pesquisa publicada. E auxiliará na análise e classificação dos estudos no contexto brasileiro.

## **METODOLOGIA**

A presente investigação caracteriza-se como um estudo do estado da arte do conhecimento produzido em torno das pesquisas sobre Destino Turístico Inteligente e suas temáticas relacionadas, no contexto brasileiro, a partir de uma revisão sistemática da literatura.

Para tanto foram consideradas como base de dados as teses e dissertações indexadas no Catálogo de teses e Dissertações da Capes <[https://catalogodeteses.capes.gov.br/catalogo-teses/#!/>](https://catalogodeteses.capes.gov.br/catalogo-teses/#!/) e os artigos publicados indexados no portal Publicações em Turismo, banco de dados mantido pelo Programa de Pós-Graduação em Turismo da EACH-USP <[http://www.each.usp.br/turismo/publicacoesdeturismo/>](http://www.each.usp.br/turismo/publicacoesdeturismo/), nos últimos oito anos, 2015 a 2022.

De acordo com Romanowski (2002), pesquisas de estado da arte podem significar uma contribuição na constituição do campo teórico de uma área de conhecimento, pois podem constituir-se em um marco histórico para o tema, possibilitando verificar sua evolução. Para Ferreira (2002) estas pesquisas apresentam o desafio de mapear e discutir certa produção acadêmica em diferentes campos do conhecimento.

Esta metodologia permite acompanhar as mudanças nas ciências, demarcando diferentes vertentes e facetas sobre as quais o conhecimento científico vem se constituindo (Silva, Souza & Vasconcellos, 2020).

Segundo Romanowski e Ens (2006) este tipo de estudo objetiva a sistematização da produção numa determinada área do conhecimento e já se tornaram imprescindíveis para apreender a amplitude do que vem sendo produzido em determinada área temática. E reforçam que este tipo de pesquisa é de grande importância para o conhecimento acadêmico, pois



auxiliam na compreensão do estado atingido pelo conhecimento a respeito de determinado tema, sua amplitude, tendências teóricas e vertentes metodológicas.

Palanch e Freitas (2015) ressaltam que este tipo de pesquisa pode representar importantes contribuições no campo teórico da área estudada, visto que também busca apontar as lacunas das pesquisas e estudos encontrados.

Além de que, tais estudos buscam trazer à baila quais aspectos e dimensões têm sido destacados naquela área em determinada localidade, nas publicações mais recentes. Os autores ainda corroboram a importância dos estudos de estado da arte, pois consideram que a análise dos estudos e pesquisas realizadas em determinado tema são fundamentais nestes tempos de intensas mudanças associadas aos avanços crescentes da ciência e da tecnologia (Romanowski & Ens, 2006).

Para realização da presente pesquisa utilizou-se do método para elaboração do estado da arte proposto por Romanowski (2002, p.15-16) o qual compreende os seguintes passos:

1. Definição dos descritores para direcionar a busca das informações;
2. Definição e localização dos bancos de pesquisas (artigos, teses, acervos etc.);
3. Estabelecimento de critérios para a seleção do material que comporá o corpus do estudo;
4. Coleta do material de pesquisa;
5. Leitura das produções, com elaboração de sínteses preliminares;
6. Organização de relatórios envolvendo as sínteses e destacando tendências do tema abordado;
7. Análise e elaboração das conclusões preliminares.

Seguindo os passos propostos por Romanowski (2002) temos os seguintes elementos utilizados para construção do escopo de análise desta pesquisa:



**Passo 01** - Definição dos descritores para direcionar a busca das informações: para a presente pesquisa elencou-se 07 (sete) descritores como os mais relevantes para a temática, e por meio dos quais será possível encontrar a maior quantidade de estudos possíveis, foram eles: Destino Turístico Inteligente; Destinos Turísticos Inteligentes; DTI; Turismo Inteligente; *Smart Tourism Destinations*; *Smart Destination* e *Smart Tourism*. Em todas as pesquisas foi utilizado o delimitador de aspas (""") junto aos descritores para auxiliar no trabalho, pesquisando todos os termos exatamente como descritos na busca, gerando resultados mais exatos.

**Passo 02** - Definição e localização dos bancos de pesquisas: escolheu-se enquanto bases de dados para a pesquisa o Catálogo de Teses e Dissertações da Capes, na qual buscou-se identificar estudos mais aprofundados sobre a temática, com foco em teses e dissertações sobre o tema. E para complementar a busca utilizou-se como fonte também o banco de dados do portal Publicações em Turismo, banco de dados mantido pelo Programa de Pós-Graduação em Turismo da EACH-USP, composto por informações dos artigos publicados em periódicos científicos iberoamericanos de Turismo que utiliza o sistema OJS (*Open Journal Systems*). As informações são coletadas dos metadados registrados e fornecidos pelas revistas e conta atualmente com 51 periódicos iberoamericanos de turismo indexados.

**Passo 03** - Estabelecimento de critérios para a seleção do material que comporá o corpus do estudo: nesta etapa foi definido que só seriam consideradas as pesquisas diretamente relacionadas ao tema de Destinos Turísticos Inteligentes, produzidos e publicados nos últimos oito anos (2015 - 2022) e foram excluídos os trabalhos repetidos que surgiam em resultados de pesquisas de descritores diferentes. Foram consideradas apenas teses e dissertações e estudos publicados em periódicos. Trabalhos apresentados em evento ou publicados em anais de eventos não foram considerados para esta amostra.



**Passo 04** - Coleta do material de pesquisa: para tal etapa utilizou-se os descritores identificados no passo 01, seguindo a ordem apresentada, para evitar duplicação de estudos, estudos repetidos foram excluídos. Neste primeiro momento, foi feita uma análise de conteúdo dos títulos, palavras-chaves e resumos, numa leitura superficial e selecionados aqueles que tinham relação com o tema. Para auxílio no registro e acompanhamento do levantamento, utilizou-se a ferramenta de tabela do Google Sheets, onde foram registrados o descritor utilizado; a base dados de origem; a tipologia do estudo (tese, dissertação ou artigo); a entidade responsável pela publicação; o título; as palavras-chave; o resumo; os autores; o ano de publicação; o link de acesso e a classificação do estudo.

**Passo 05** - Leitura das produções, com elaboração de sínteses preliminares: Após a seleção inicial, foi realizada a leitura detalhada do material, para identificar aqueles que, de fato, abordavam reflexões a respeito do desenvolvimento e aplicação dos conceitos de Destinos Turísticos Inteligentes, identificando seus objetivos, metodologias e resultados encontrados.

**Passo 06** - Organização de relatórios envolvendo as sínteses e destacando tendências do tema abordado: Nesta etapa realizou-se a classificação dos estudos encontrados de acordo com as classes propostas por Mehraliyev *et al.* (2020), conforme supracitado. Mesmo compreendendo que as pesquisas em Turismo Inteligente abrangem mais elementos do que as pesquisas em DTI, de acordo com Gretzel *et al.* (2015).

Ressalta-se que as etapas 5 e 6 foram realizadas por pares, para melhor aproveitamento, qualidade e validade dos dados.

**Passo 07** - Análise e elaboração das conclusões preliminares: Nesta etapa, além das reflexões a partir da classificação dos estudos com base na proposta de Mehraliyev *et al.* (2020), também se realizou uma metanálise dos resumos dos estudos selecionados, com o auxílio do *software* Iramuteq, versão 0.7 alpha 2, que apoia na realização de análises estatísticas lexicais do texto,



realizando análise de Estatística Textual e a Classificação Hierárquica Descendente (CHD). E sua materialização se dá por meio das análises e conclusões apresentados no presente artigo.

Tal metodologia e seu passo a passo, pode ser mais bem compreendida no quadro 2, abaixo.

ETAPAS DO MÉTODO	APLICAÇÃO DO MÉTODO
1) Definição dos descritores para direcionar a busca das informações;	Destino turístico inteligente; Destinos turísticos inteligentes; DTI; Turismo Inteligente; <i>Smart Tourism Destinations</i> ; <i>Smart Destination</i> e <i>Smart Tourism</i> .
2) Definição e localização dos bancos de pesquisas (artigos, teses, acervos etc.);	Bancos de teses da Capes e Portal de Publicações em Turismo.
3) Estabelecimento de critérios para a seleção do material que comporá o corpus do estudo;	Teses, dissertações e artigos diretamente relacionados ao tema de Destinos Turísticos Inteligentes; publicados nos últimos oito anos (2015 - 2022). Trabalhos apresentados em evento ou publicados em anais de eventos não foram considerados para esta amostra.
4) Coleta do material de pesquisa;	Leitura inicial e registro em planilhas.
5) Leitura das produções, com elaboração de sínteses preliminares;	Leitura detalhada do material selecionado.
6) Organização de relatórios envolvendo as sínteses e destacando tendências do tema abordado;	Organização dos estudos e aplicações da classificação segundo Mehraliyev <i>et al.</i> (2020).
7) Análise e elaboração das conclusões preliminares.	Registro dos resultados presente nos artigos.

**Quadro 2.** Etapas metodológicas do estudo do Estado da Arte de DTI no Brasil

Fonte: Adaptado de Romanowski (2002)

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os resultados da pesquisa estão apresentados a seguir, organizados em três tópicos, considerando primeiramente os dados da produção científica sobre DTI no Brasil, contextualizando a amostra deste estudo a partir do esquema metodológico supracitado. Em seguida, apresenta-se a



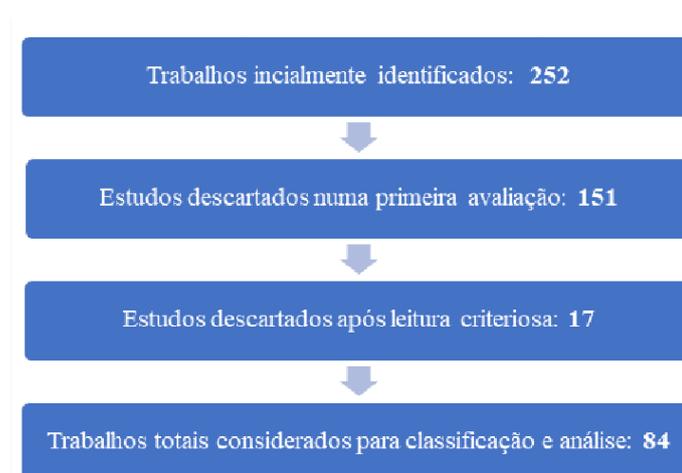
classificação dos estudos e o conhecimento em DTI por temática e, por último, a análise léxica-textual com auxílio do Iramuteq.

### Contextualizando a amostra da produção científica sobre DTI no Brasil

A busca dos descritores citados anteriormente na seção de Metodologia, nos bancos de dados escolhidos para essa pesquisa, resultou no total de 252 estudos, destes 95 do tipo teses ou dissertações e 157 artigos publicados em periódicos.

Numa primeira leitura, retirando as duplicações de artigos e aqueles que não correspondiam à temática de DTI, foram excluídas 151 pesquisas, restando 101. No passo 05, após a leitura detalhada dos trabalhos encontrados, foram excluídos mais 17 trabalhos por não estarem relacionados à temática, finalizando o corpus deste estudo com 84 pesquisas selecionadas para compreensão do estado da arte da pesquisa em DTI no Brasil.

Destas 84, 22 (vinte e duas) são dissertações ou teses e 62 (sessenta e dois) são artigos publicados em periódicos. Assim, este trabalho constitui-se de uma análise de 84 (oitenta e quatro) publicações que abordam a temática dos Destinos Turísticos Inteligentes no Brasil, indexados no Catálogo de Teses e Dissertações da Capes e no Banco de dados da Publicações em Turismo, publicados nos últimos oito anos (2015 -2022), conforme Figura 1.



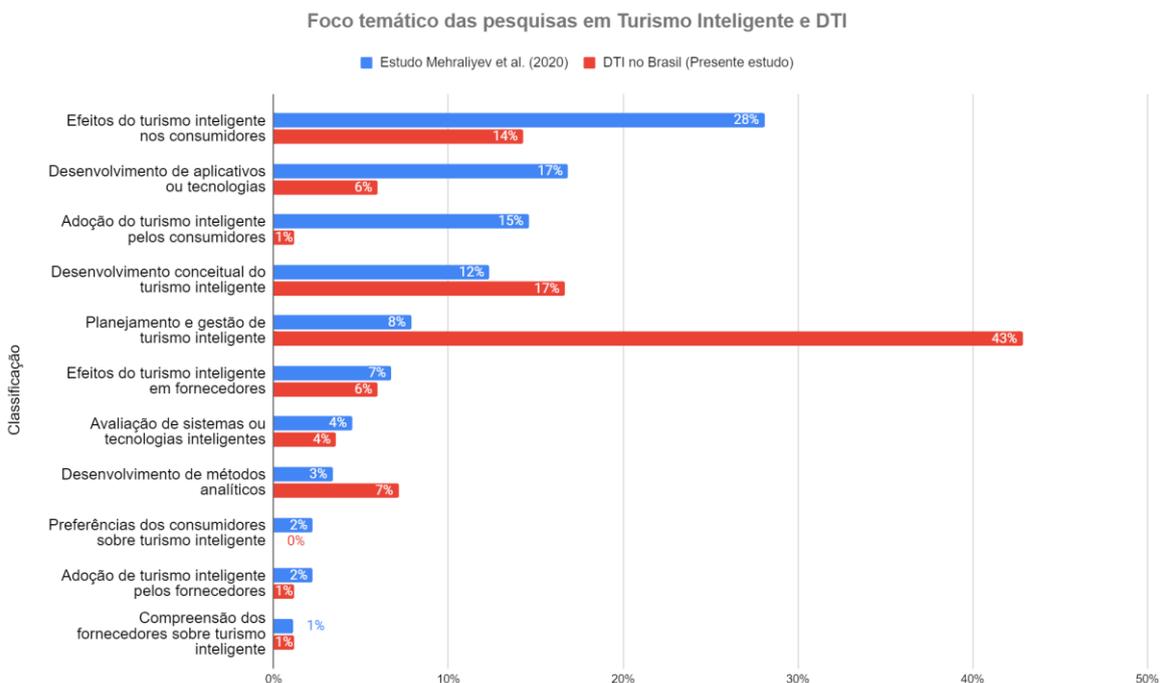
**Figura 1.** Etapas de seleção dos estudos

Fonte: Elaboração própria (2023).

## Conhecimento temático em DTI no Brasil

Para compreensão do estado do conhecimento científico em DTI no contexto brasileiro, a partir da classificação proposta por Mehraliyev *et al.* (2020), temos como resultado a figura 2.

A partir da figura 2 abaixo, podemos identificar que as temáticas de maior relevância e com maior concentração de estudos em DTI no Brasil são na área de Planejamento e Gestão, Desenvolvimento Conceitual e Efeitos nos Consumidores. E os temas com menor concentração de pesquisas são as com enfoque nos fornecedores, tanto na abordagem da Adoção, quanto na Compreensão dos conceitos. Ressalta-se que a temática de estudos sobre a preferência dos consumidores sobre DTI não teve nenhuma pesquisa nesta classificação.



**Figura 2.** Comparativo da Classificação dos estudos em Turismo Inteligente e DTI  
Fonte: Dados da Pesquisa (2023).

Detalharemos as pesquisas desenvolvidas no Brasil, em cada uma das temáticas a seguir.

### Planejamento e Gestão do Turismo Inteligente e DTI

Dos 84 estudos considerados para classificação e análise nesta pesquisa, 36 trabalhos foram classificados na temática de Planejamento e Gestão do Turismo Inteligente, representando 43% dos estudos. O que demonstra a preocupação das pesquisas no Brasil de compreenderem e avaliarem como implementar os conceitos e modelos de DTI na gestão dos destinos turísticos brasileiros. Muitos estudos buscaram refletir e explorar se determinados destinos turísticos no Brasil atendiam aos critérios ou possuíam características determinadas nos modelos dos destinos turísticos inteligentes.

Contudo no estudo conduzido por Mehraliyev *et al.* (2020) esta temática teve apenas 07 estudos, representando apenas 8% do total de estudos de turismo inteligente, sendo o quinto tema de maior relevância.

Nesta temática os primeiros estudos são artigos do ano de 2016, quando a Revista CULTUR fez uma edição especial sobre Destinos Turísticos Inteligentes (Soares, Albuquerque e Mendes-Filho, 2022). Entre as primeiras reflexões já se encontram as preocupações sobre o monitoramento e avaliação dos destinos turísticos enquanto "inteligentes". Tal como em Miskalo-Cruz e Gândara (2016), destacando a importância da escolha, definição e uso de indicadores para a gestão e o monitoramento dos destinos turísticos, enquanto desafio para compreensão e acompanhamento de sua evolução e transformação em destino turístico inteligente, explorando estratégias mais eficientes para desenvolvimento e aprimoramento destes locais.

Já Guardia e Mendes-Filho (2016) consideram os destinos turísticos inteligentes como um novo paradigma para gestão do Turismo. E considerando a entrada da cidade de Natal-RN no circuito das cidades inteligentes no Brasil, buscam refletir sobre as estratégias para o desenvolvimento da cidade como DTI à luz do que foi feito em *Las Palmas de Gran Canaria*. Khomsi e Bedard (2016) reforçam que na implantação de um projeto de desenvolvimento de destino turístico inteligente faz-se fundamental a adaptação das estruturas de governo para atender às especificidades do projeto, bem como ressalta a importância de que o processo seja



participativo, com o envolvimento de todos os interessados e especialmente do setor turístico, comparando o desenvolvimento de projetos em três cidades canadenses.

Outra abordagem comum nos estudos desta temática é o desenvolvimento e proposição de *frameworks* para a progressão de inteligência dos destinos. Como o caso de Cavalheiro (2017) que propõe em sua tese o *Smart Destination Development Model - SDDM*, visando indicar um caminho estratégico que um destino turístico deveria seguir para se transformar em Destino Turístico Inteligente, considerando que não é apenas implementando tecnologias, sendo necessário, para além das tecnologias que um projeto de DTI baseie-se em um paradigma sustentável para criar valor público para a comunidade local e para aumentar a competitividade do destino turístico.

Guardia (2020) apresentou um *framework* para classificação dos níveis de governança em DTI, baseado em uma escala evolutiva de cinco níveis de melhoria dos processos de governança, contribuindo para estratégias de planejamento e gestão dos DTI. E Jardim (2019) que criou o *framework* de desenvolvimento de turismo inteligente com foco nas principais dificuldades do turismo brasileiro, como por exemplo, a estruturação de governança local, continuidade de políticas públicas, não digitalização do trade, *mindset* antigo do trade turístico, entre outros fatores, e que auxilia na implementação de métodos modernos, tecnológicos e digitais nas estratégias de turismo.

Nesta temática, uma das vertentes mais comuns foi a concentração de estudos utilizando os modelos espanhóis do *Instituto Valenciano de Tecnologías Turísticas (INVAT-TUR)* e da *Sociedad Mercantil Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas (SEGITTUR)* e outras metodologias similares, para avaliarem o quanto um destino turístico tinha de elementos e características para se “transformarem” em Destinos Turísticos Inteligentes (Miskalo-Cruz, 2018; Mõndego, 2021; Bárcia, 2020; Lima, 2019; Monteiro, 2018; Pereira, 2021; Bonfato, Athiê & Pelegrinetti; 2019; Gomes,



Gândara & Ivars-Baidal, 2017; Lima, Mendes-Filho, Corrêa, & Mayer, 2021; Sousa, Souza, Rossetto & Baidal, 2016; Santos et al., 2016; Pinto, 2018; entre outros). Estes estudos consideraram uma diversidade de destinos brasileiros, como Natal/RN, Curitiba/PR; municípios de São Paulo/SP; destinos turísticos do Paraná, Petrópolis/RJ, São Luiz/MA, Búzios/RJ, entre outros.

### **Desenvolvimento conceitual do Turismo Inteligente**

A segunda temática mais presente nos estudos considerados neste trabalho, com 14 estudos, representando cerca de 17% do total. Esta representação é esperada considerando o fato de ser uma temática recente no Brasil e o desenvolvimento de estudos que buscam contribuir para uma maior compreensão da temática. Inclusive, porque neste tipo de classificação incluem-se as revisões sistemáticas de literatura. Todavia, no estudo de referência de Mehraliyev *et al.* (2020) foram identificados 11 artigos nesta temática, representando 12% do total de artigos analisados, sendo a quarta temática mais relevante.

Corrêa, Gosling e Gonçalves (2019) identificaram que os pesquisadores estudaram o tema de DTI sob a perspectiva da co-criação de valor, das *smart cities* e do turismo inteligente. E registraram enquanto lacunas nas pesquisas no âmbito do comportamento do turista e de suas consequências. *Sustacha Melijosa, Baños Pino e Valle Tuero (2022)* destacaram que o paradigma “*smart*” estimulou o crescimento da produção acadêmica sobre a temática associada aos destinos turísticos inteligentes nos últimos anos. Com um crescimento da produção acadêmica sobre o tema a partir de 2015, com o auge alcançado em 2019, quando identificaram 112 documentos publicados sobre destinos turísticos inteligentes.

A concentração da produção acadêmica sobre o tema se dá na Europa e Ásia, que concentram 81,9% das publicações (sendo 43,9% e 38%, respectivamente). Os países com maior produção são a Espanha, Estados Unidos e a Itália. Porém os Estados Unidos é o país mais influente, possuindo mais citações dos estudos lá publicados. O trabalho ainda identificou que



*Nahmo Chung, Chulmo Koo e Ulrike Gretzel* são os autores de destaque na área e revela um interesse crescente pela gestão dos destinos turísticos, a melhoria da experiência turística e a competitividade do destino e até um olhar para a questão da sustentabilidade. Este último ponto também encontra respaldo na pesquisa de Machado (2020) que observou um destaque da associação da questão ambiental para melhoria da imagem competitividade dos destinos turísticos inteligentes que, chancelados sob a sustentabilidade, tornam-se mais atrativos.

*Celdrán-Bernabeu, Mazón, Ivars-Baidal e Vera-Rebollo* (2018) identificaram que os estudos de aplicações tecnológicas, aportes metodológicos e estudos de caso são comuns na produção acadêmica sobre *Smart Tourism*. Já os trabalhos teórico-conceituais são escassos e as reflexões críticas praticamente inexistentes. E que os temas que apresentaram maior crescimento em 2017 foram sistemas de informação, plataformas tecnológicas e ciência de dados, junto com marketing digital. E os enfoques que mais têm se destacado são *Smart Experience* (Experiências Inteligentes) e *Smart Destination* (Destinos Inteligentes).

### **Efeitos do turismo inteligente nos consumidores**

Logo em seguida, com 12 trabalhos, esta temática representa 14% do total de trabalhos classificados. A qual concentra-se nos efeitos sobre o comportamento dos turistas. Na pesquisa de Mehraliyev *et al.* (2020) esta foi a principal temática, com 28% dos artigos refletindo sobre os impactos do turismo inteligente no comportamento dos consumidores/turistas.

Dentre os trabalhos desta temática, identifica-se uma linha de pesquisa relacionada à experiência turística e as alterações que a mesma vêm sofrendo com as transformações digitais implementadas na atividade por meio da adoção de tecnologias, surgindo inclusive o conceito de experiência turística inteligente, como apresentado por Correa (2021) que a considera “como uma experiência interativa, rica em acessibilidade digital e tecnologia da informação e comunicação (TIC), que viabiliza a mobilidade, a



personalização da experiência, a diversão, o compartilhamento e busca de informações nos meios digitais”.

Seu estudo constatou que serviços turísticos apoiados em tecnologia tendem a ser mais personalizados e socialmente interativos, favorecendo o desenvolvimento do apego do viajante ao destino (Correa, 2021). Bolzan (2020) buscou identificar dimensões cognitivo-afetivas da experiência turística memorável (ETM) nos conteúdos gerados pelos usuários na Internet (CGU), que observou um predomínio da qualidade percebida e da dimensão estética enquanto elementos da ETM presentes nos CGUs, com destaque para a experiência gastronômica como elemento com a melhor avaliação.

Silva (2021) buscou compreender o comportamento do consumidor no contexto de tecnologias emergentes, por meio das seguintes teorias: Teoria Unificada de Aceitação e Uso de Tecnologia 2 (UTAUT 2), Lógica Dominante do Serviço–Cocriação, e *Brand Equity*. Descobrimos que os consumidores avaliam os preços, as facilidades de uso, os recursos e suportes disponíveis nos sites e aplicativos, a utilidade, além de considerarem também o *brand equity*, a imagem da marca e a qualidade da marca para adquirir produtos e serviços turísticos através das OTAs - *Online Travel Agencies*. Destacando que os elementos que mais influenciaram na intenção de compra *on-line* de produtos e serviços turísticos são o Preço e o *Brand Equity*.

Canela e Navarro (2017) estudaram a relação entre o perfil do consumidor do turismo responsável e seus comportamentos nos destinos turísticos inteligentes, já que a sustentabilidade é um dos pilares do modelo de desenvolvimento de DTI, tanto da SEGITTUR quanto do INVAT.TUR, considerando a personalização dos serviços e produtos, a partir do perfil do turista, como um caminho para fortalecer a prática responsável nos destinos turísticos inteligentes.

Já Mendes Filho, Mayer e Corrêa (2022) identificaram que os indicadores com mais influência sobre DTI na percepção dos turistas foram: “Novas tecnologias utilizadas pelas empresas do setor turístico”, “Projetos de inovação



para melhoria de produtos e serviços turísticos”, e “Planejamento urbanístico da cidade”. Assim, estas dimensões devem receber mais atenção dos gestores públicos e privados nos investimentos em DTI, pois apresentam maior potencial de retorno rápido e menos risco para os destinos, e contribuindo para a competitividade dos destinos.

### **Desenvolvimento de métodos analíticos**

Neste enfoque temático, encontramos Sousa (2018) que propôs o Modelo Sinérgico de Competitividade de Destinos Turístico Inteligente (MSCompDTI) para o desenvolvimento de políticas públicas e de estratégias de turismo inteligente de uma localidade. Tal modelo é composto por oitenta e oito indicadores, divididos em oito dimensões a serem avaliadas: Atrativos Turísticos e condições da Oferta; Condicionantes competitivos e sociais do entorno urbano; Turismo Acessível; Governança e Gestão Estratégica; Inovação; Demanda e Impacto econômico; Sustentabilidade e Meio Ambiente; e Tecnologia da Informação e Comunicação, Marketing e Sistema de Informação.

Lamelas (2017) e *Celdrán Bernabéu, Mazón e Giner Sánchez (2018)*, ambos artigos espanhóis que apareceram nos resultados deste estudo, pois o banco de dados das Publicações em Turismo é composto por periódicos científicos iberoamericanos de Turismo. Acreditou-se ser importante manter estes trabalhos nos resultados deste estudo, visto serem de fácil acesso e trazerem reflexões importantes sobre questões relacionadas à gestão de dados, a partir dos conceitos de *Big data* e *Data open*.

Lamelas (2017) reforça a necessidade de diversificar e enriquecer as fontes de dados dos destinos turísticos inteligentes para conhecer melhor a atividade turística e o comportamento dos turistas, sugerindo o uso de novas fontes de dados, tais como: pagamentos com cartões, redes de telefonia móvel, internet das coisas, uso de ferramentas para acompanhamento da imagem e reputação do destino na web e em redes sociais, além de



ferramentas para análise de evolução de preços das hospedagens do destino.

Já *Celdrán Bernabéu, Mazón e Giner Sánchez (2018)* identificaram que o grau atual de uso de dados abertos no turismo ainda é baixo, necessitando de ações de apoio para sua disseminação. E propuseram a concepção do Ecosistema Inovador de Dados em um destino turístico inteligente, considerando os dados fornecidos pelos turistas, cada vez mais digital, e pelas iniciativas de fornecimento de informações característicos dos DTI, como portais, sensores, Internet das coisas, entre outros, para melhoria da experiência turística e de gestão do destino. Contudo, também identificaram um conjunto de barreiras que impedem o avanço do uso de *open data* e *big data* no turismo, a saber: aspectos político-institucionais; formatos de arquivos complexos de *open data* (o que dificulta o uso desses arquivos); a falta de profissionais com conhecimento em *big data* e *open data* para estimular seu uso; aspectos jurídicos, com soluções sem licença para uso livre; a qualidade das informações disponíveis, muitas vezes incompletas, além dos aspectos técnicos, que seria a falta de apoio de instituições e entidades para disponibilizar os dados em formato aberto.

Muniz, Dandolini, Biz e Ribeiro (2022) utilizaram o SMARTUR - *Smart Management of the Tourist Experience* na gestão de experiências turísticas compartilhadas no *TripAdvisor*, para propor soluções inteligentes na cidade de Florianópolis (Brasil). Este modelo possui quatro dimensões de análise, a saber: Planejamento; Aquisição; Inteligência e Geração de Valor que visam auxiliar no mapeamento e análise das experiências turísticas compartilhadas através de conteúdos gerados pelo usuário (CGU) em sites e redes sociais digitais. Com o objetivo principal tornar o destino e seus atrativos mais competitivos.

Ainda sobre o uso de dados de turistas disponíveis online ou captura por dispositivos e aplicativos, Masseno e Santos (2019) discutem as problemáticas de proteção do uso desses dados, diante das novas legislações de proteção de dados e propõem caminhos e reflexões para o processamento de dados



peçoais no contexto dos DTI, principalmente relacionados com a criação de perfis de viajantes, indicando soluções de ferramentas de compliance disponíveis e reforçando a importância desse cuidado nos tempos atuais.

### **Desenvolvimento de aplicativos ou tecnologias**

Em comparação com o estudo original internacional, a temática de Desenvolvimento de aplicativos ou tecnologias foi a segunda mais relevante, concentrando 15 pesquisas nesta temática, ou 17% dos estudos classificados no estudo de referência. No presente trabalho a temática apresentou apenas 05 pesquisas, representando apenas 6% dos estudos no Brasil. Esta diferença enfatiza a necessidade de os estudos brasileiros buscarem mais o registro do desenvolvimento e experimentação de novas soluções que contribuam para o desenvolvimento e gestão de DTIs.

Dentre estes estudos encontramos Figueiredo (2019) que apresentou uma proposta de uma solução para criar recomendações personalizadas para um turista ou um grupo, utilizando técnicas de classificação de imagens e inferência *fuzzy* para mapear as preferências dos turistas com base em fotos de mídias sociais. Desta forma, a tecnologia auxiliaria os visitantes na tomada de decisão e planejamento da viagem com sugestão das atrações a serem visitadas no destino.

Martins (2020) propõe uma ferramenta para analisar a situação turística atual dos municípios brasileiros, tendo em vista as políticas públicas federais brasileiras de Turismo e o conceito de Destinos Turísticos Inteligentes com base no método *Design Science Research*.

Muniz (2020) desenvolve o conceito de um *framework* para a Gestão Inteligente da Experiência Turística - SMARTUR, embasado na gestão do conhecimento do cliente para auxiliar na criação de soluções inteligentes e promoção de Destinos Turísticos Inteligentes.

Já Borràs, Macià, Albuera, Pérez e Clavé (2020) apresentaram a plataforma *Trip&Kids* aplicada aos destinos Costa Daurada e *Terres de l'Ebre* na Catalunha - ES, solução tecnológica desenvolvida especificamente para



o turismo familiar buscando facilitar visitas de famílias a determinados atrativos turísticos, especialmente os relacionados com praias, património cultural e cultura do vinho; e melhorar a experiência das famílias durante a visita às atrações, aumentando o seu grau de fidelização.

### **Efeitos do turismo inteligente em fornecedores**

Esta temática também obteve apenas 05 pesquisas no levantamento e classificação dos estudos no Brasil, representando 6% dos estudos, ficando empatado em quinto lugar com a temática anterior, estando entre os temas mais abordados no Brasil.

Sobre esta temática, temos o trabalho de Soares (2018) que estudou como a pressão isomórfica, elemento da teoria institucional, está presente nos hotéis de Natal/RN no tocante à adoção de tecnologias de informação e comunicação (TICs). Identificando que os hoteleiros buscam adotar tecnologia para parecerem legítimos perante o mercado, principalmente entre os consumidores. Para isso imitam a concorrência, e buscam serem bem avaliados no ambiente virtual, para que desse modo sejam aceitos e prolonguem sua sobrevivência no mercado.

Alvares e Soares (2019) concentraram seu estudo nas iniciativas inovadoras relacionadas com a promoção de *startups* no Brasil, Espanha e Portugal, no contexto dos destinos turísticos inteligentes (DTI). Herrera e Ramos (2018) estudaram o uso de tecnologia pelas empresas do setor turístico, trouxeram o conceito de organização turística inteligente, que possuem três elementos como base: o Talento Humano dos colaboradores, as Tecnologias adotadas na empresa e a Competitividade como agente de inovação e adaptabilidade das empresas às novas demandas do mercado turístico.

Araújo, Farias e Ferreira (2020) estudaram o Turismo 4.0 como um novo paradigma com o uso de novas tecnologias (Inteligência artificial, Internet das Coisas, Sistemas Ciber-Físicos, *Big Data*, Segurança dos dados, Realidade Aumentada, Realidade Virtual, Robôs Autônomos, Nuvem e Integração Horizontal e Vertical de Sistemas de Tecnologia da Informação) aplicadas ao



turismo. Contudo, identificaram que existem poucos estudos nessa área e que o conceito de Turismo 4.0, no Brasil, ainda caminha de forma lenta. E que diante de tantas tecnologias e avanços, fica evidente como o mercado turístico brasileiro ainda é obsoleto frente a essa nova era. O que também foi ressaltado no estudo sobre o tema das TICs em Turismo, por Soares et al. (2022).

Já *Cerdá-Mansilla, Rubio, García Henche e Campo (2022)* analisaram os impactos da plataforma *Airbnb* e a turistificação dos bairros nas cidades, consideram o espaço de Madrid - ES por meio das variáveis de número de alojamentos, número de alojamentos/km<sup>2</sup> e preço médio do aluguel. Reafirmando que a disposição de opções de aluguel por temporada na plataforma do *Airbnb* tem um forte impacto nos preços dos aluguéis do entorno, no deslocamento da população local, na convivência no bairro e na transformação do comércio local, influenciando na transformação de bairros residenciais em atrações turísticas. Ressaltando a necessidade de intervenção do poder público na distribuição espacial da oferta de aluguéis por temporada em plataformas online, como o *Airbnb*, para estimular a descentralização turística em alguns bairros.

Destaca-se ainda que tanto no Brasil, quanto internacionalmente, há a necessidade de maior compreensão dos impactos das novas tecnologias e dos conceitos de DTI e de Turismo Inteligente nos fornecedores/empresas do segmento, pela ausência de estudos nesta linha temática.

### **Avaliação de sistemas ou tecnologias inteligentes**

Esta temática obteve a mesma baixa representatividade em ambas as revisões, com apenas 4% dos estudos. Tal característica deve se dar pelo fato de existirem ainda poucos sistemas e tecnologias inteligentes implementadas e devidamente operando no setor turístico para serem avaliadas, porém é necessário que se desenvolva essa linha de pesquisa, buscando avaliar a aplicação de tecnologias no turismo, considerando o que já tem sido implementado com as experiências inteligentes no turismo.



Encontramos apenas Silva (2019) analisando a acessibilidade à informação no e-commerce na aviação comercial fundamentado nas Diretrizes de Acessibilidade ao Conteúdo da Web [WCAG 2.0] - *World Wide Web Consortium International* [W3C]. identificando que 102 (cento e duas) companhias aéreas foram reprovadas quanto ao padrão de acessibilidade, apenas a *Asiana Airlines (Star Alliance)* e a *Azores Airlines* foram aprovadas, constatando-se que como se limita a acessibilidade à informação, limita-se também o direito de escolha do consumidor.

*Sanabre, Vinyals-Mirabent e Pedraza-Jiménez* (2019) defenderam a aplicação de dois sistemas de análise para avaliação integral da qualidade de um site turístico. Um focado numa análise mais estratégica e outro sistema focado numa avaliação de requisitos técnicos, desta forma garantindo uma análise integral da sua qualidade.

E *Jaelani, Firdaus, Sukardi, Bakhri e Muamar* (2021) que associaram o uso de tecnologias no turismo ao apoio no controle e monitoramento de surtos da Covid-19. Considerando que a presença da tecnologia nos serviços associados ao Turismo Halal pode auxiliar na prevenção à transmissão do Covid-19. Consideram que os destinos turísticos inteligentes podem qualificar os serviços oferecidos ao público, através do acesso rápido a informações sobre o Turismo Halal, e assim contribuir com o controle e gerenciamento da pandemia Covid-19 em locais turísticos, aumentando a detecção, mitigando surtos e tomando decisões eficazes quando as situações são críticas.

### **Adoção do turismo inteligente pelos consumidores**

Este tema teve um comportamento bastante diferente entre os estudos, enquanto no Brasil encontramos apenas um trabalho, no estudo de referência de *Mehraliyev et al.* (2020) esta foi a terceira temática mais relevante, com 15% dos artigos. Mesmo considerando que o turismo inteligente é mais amplo que o universo dos Destinos Turísticos Inteligentes, esta é uma das linhas temáticas de pesquisa em DTI que precisa ser desenvolvida pelos estudiosos



brasileiros, desenvolvendo pesquisas diretamente com os turistas, abordando diretamente a aceitação e adoção de soluções tecnológicas nos DTIs.

Destaca-se o estudo de Guebel (2020), que analisou o processo de aceitação de dispositivos *wearables* (vestíveis) aplicados ao turismo, focando no uso de pulseiras de pagamento *cashless* e utilizando o Modelo de Aceitação de Tecnologia, identificando que a aceitação das tecnologias vestíveis no turismo é influenciada por fatores utilitários (utilidade, facilidade, segurança e privacidade), fatores hedônicos (diversão e estética), fatores sociais (autoimagem e influência social) e fatores de rejeição.

### **Adoção de turismo inteligente pelos fornecedores e Compreensão dos fornecedores sobre turismo inteligente**

Estas linhas temáticas tiveram representações irrisórias em ambas as revisões sistemáticas. No Brasil, apenas 1% das pesquisas abordavam cada uma dessas temáticas, ou seja, foi encontrado apenas 1 estudo em cada tema. O que representa a necessidade de melhor compreensão dos impactos, adoção de tecnologias e transformação digital das empresas do setor.

Na linha de Adoção de turismo inteligente pelos fornecedores, Araújo (2020) que investigou as relações existentes entre variáveis capazes de influenciar o desempenho empresarial das agências de viagens a partir dos relacionamentos facilitados pela utilização das TICs a partir de variáveis e dimensões baseados na teoria do *Balanced Scorecard* (BSC) e no modelo teórico *Relationships and Business Performance* (RE-BP) concluindo que as agências de viagens devem utilizar as TICs para facilitar suas relações com seus colaboradores, fornecedores e clientes, cujas estratégias permitem um melhor desempenho empresarial.

E na linha de Compreensão dos fornecedores sobre turismo inteligente encontramos González, Luque, López e Pérez (2018) que buscaram analisar o nível de entendimento dos *stakeholders* do turismo a respeito dos conceitos de destinos turísticos inteligentes e seus impactos. A primeira conclusão do



estudo é que a perspectiva geral sobre DTIs é muito otimista. Com os entrevistados tendo um elevado grau de concordância sobre que os DTIs serão uma realidade em um futuro próximo, considerando que o aumento da eficiência e os benefícios sociais andarão de mãos dadas com a implantação de projetos DTI.

Contudo, ressaltam o risco da possibilidade de se criar desigualdades devido a diferentes níveis de acesso às tecnologias pelos destinos. E, apesar de encontrarem barreiras nos destinos, para o desenvolvimento de projetos de DTI, a capacidade de gerar estruturas e modelos de gestão e de negócios inovadores será a mola propulsora de desenvolvimento dos DTIs. E como principais consequências encontrar-se-á o incremento da competitividade dos destinos, e a renovação dos modelos de negócios, além do estímulo à inovação no setor.

### **Preferências dos consumidores sobre turismo inteligente**

Esta temática não teve nenhum estudo no levantamento de trabalhos aqui no Brasil. E no estudo internacional também teve baixa representatividade (apenas 2%, ou seja, apenas 2 artigos identificados). O que também demonstra a importância de mais estudos relevantes sobre o tema tanto nacionalmente, quanto em publicações internacionais.

Para facilitar a identificação das pesquisas e compreender a distribuição dos estudos em DTI no contexto brasileiro, segue o Quadro 3, enquanto resumo das pesquisas aqui analisadas.

#### **Estado da Arte dos estudos em DTI no Brasil**

Planejamento e gestão de turismo inteligente	Miskalo-Cruz e Gândara (2016); Guardia e Mendes-Filho (2016); Khomsi e Bedard (2016); Cavalheiro (2017); Guardia (2020); Jardim (2019); Miskalo-Cruz (2018); Mõndego (2021); Bárcia (2020); Lima (2019); Monteiro (2018); Pereira (2021); Bonfato, Athiê & Pelegrinetti (2019); Gomes, Gândara & Ivars-Baidal (2017); Lima, Mendes-Filho, Corrêa, & Mayer (2021); Sousa, Souza, Rossetto & Baidal (2016); Santos et al. (2016); Pinto (2018); Cruz (2021); Santos (2018); Fernandes e Bernier (2021); Santos, Souza Neto, Pereira, Gândara e Silva
--	--



	(2016); Bárcia (2020); Freitas & Mendes Filho (2020); Pinto & Nakatani (2020); Mendes Filho, Silva & Silva (2019); Ramos & Campo (2022); Santos-Júnior, Augusto-Biz, Almeida-García & Mendes-Filho (2019); Vázquez-Martínez (2019); Ruíz, Burgos & González (2019); Romero, Esteban Curiel & Antonovica (2019); Santos-Júnior, Mendes-Filho, Almeida-García & Manuel-Simões (2017); Cardoso & Ruiz (2021); Marín & Sánchez (2022); Fernandes & Bernier (2021); Perea-Medina, Andrade & Rosa-Jiménez (2018).
Desenvolvimento conceitual do turismo inteligente	Corrêa, Gosling e Gonçalves (2019); Sustacha Melijosa, Baños Pino e Valle Tuero (2022); Machado (2020); Celdrán-Bernabeu, Mazón, Ivars-Baidal e Vera-Rebollo (2018); Lima e Mendes Filho (2021); Luque Gil, Zayas Fernández e Caro Herrero (2015); Comejo, Núñez e Valdez (2016); Moraes (2019); Fuster Uguet (2020); Fernández Alcantud e García Moreno (2021); Dieckow (2020); Mazo, Oliveira, Biancolino e Tomazzoni (2021); Carballido e Guevara-Plaza (2021); Soares, Cesario & Araújo (2022)
Efeitos do turismo inteligente nos consumidores	Correa (2021); Bolzan (2020); Silva (2021); Canela e Navarro (2017); Mendes Filho, Mayer e Correa (2022); Silva (2020); Corrêa e Gosling (2020); Santos, Souza Neto, Pereira, Gândara e Silva (2016); Ballina Ballina, Pélaez, e Valle Tuero (2019); Torres e Aparicio (2021); Perinotto, Santos, Araújo e Tavares (2021) e Santos e Gândara (2019).
Desenvolvimento de métodos analíticos	Santos e Gândara (2016); Souza (2018); Lamelas (2017); Celdrán Bernabéu, Mazón e Giner Sánchez (2018); Muniz, Dandolini, Biz e Ribeiro (2022) e Masseno e Santos (2019)
Desenvolvimento de aplicativos ou tecnologias	García, Mendes Filho e Santos Júnior (2016); Figueiredo (2019); Martins (2020); Muniz (2020); Borràs, Macià, Albuera, Pérez e Clavé (2020).
Efeitos do turismo inteligente em fornecedores	Soares (2018); Alvares e Soares (2019); Herrera e Ramos (2018); Araújo, Farias e Ferreira (2020); Cerdá-Mansilla, Rubio, García Henche, e Campo (2022)
Avaliação de sistemas ou tecnologias inteligentes	Silva (2019); Sanabre, Vinyals-Mirabent e Pedraza-Jiménez (2019); Jaelani, Firdaus, Sukardi, Bakhri e Muamar (2021)
Adoção do turismo inteligente pelos consumidores	Guebel (2020)



Preferências dos consumidores sobre turismo inteligente	<i>Sem estudos sobre esta temática no Brasil.</i>
Adoção de turismo inteligente pelos fornecedores	Araújo (2020)
Compreensão dos fornecedores sobre turismo inteligente	González, Luque, López e Pérez (2018)

**Quadro 3.** Estudos em DTI no Brasil, por área temática

Fonte: Dados da própria pesquisa (2023)

### ANÁLISE LÉXICA-TEXTUAL COM O IRAMUTEQ

Para auxiliar na análise léxica-textual dos 84 resumos dos artigos selecionados para formação do *corpus* desta análise, utilizamos como referência o trabalho de Porte e Trindade (2021). Como utilizamos o resumo dos trabalhos para fazer a análise léxica-textual, um dos trabalhos selecionados não tinha seu resumo disponibilizado, então não foi considerado nestas análises.

Assim, com a análise do software Iramuteq identificou-se 83 textos que compuseram o *corpus*, que foram agrupados em 498 segmentos de textos, com aproveitamento de 411 para análise, o que representa uma retenção de 82,53% na Classificação Hierárquica Descendente (CHD) pelo método de Reinert, o que é adequado para a análise a ser realizada dado que o aproveitamento esperado de segmentos de texto de um *corpus* seja de, no mínimo, 75% (Camargo & Justo, 2013).

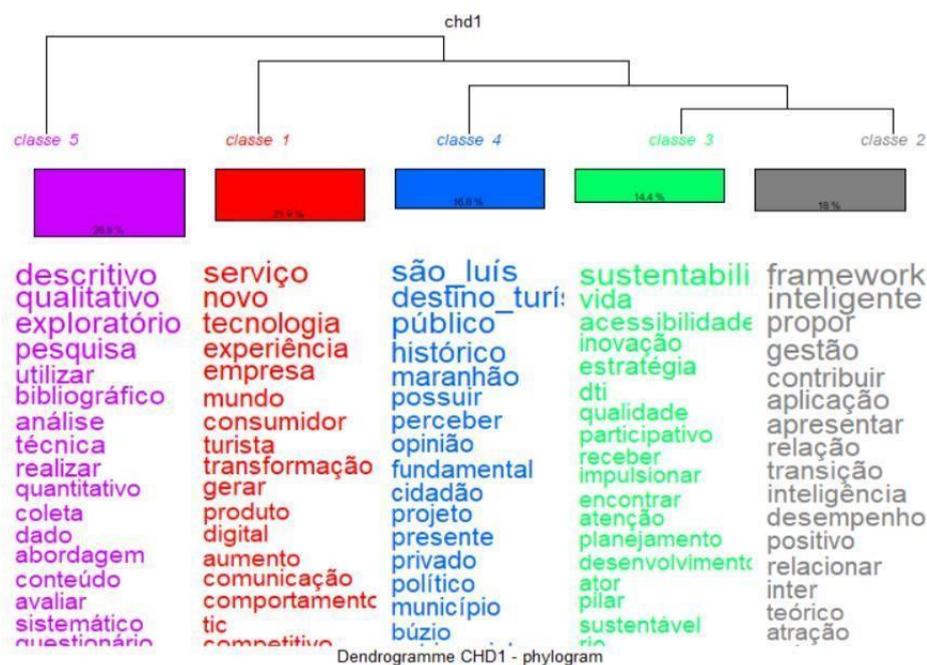
Ainda sobre o *corpus* foram identificadas 3.184 formas textuais, que geraram 17.664 ocorrências (palavras dentro do *corpus*). Ademais, foram identificadas 1.969 formas de palavras, sendo 236 suplementares e 749 ativas e que formaram os 498 segmentos de texto para análise.

Após o processamento da Classificação Hierárquica Descendente (CHD) pelo método de Reinert, foi elaborado o dendrograma das classes (Figura 4). A Classificação Hierárquica Descendente é o método em que os



segmentos de textos são classificados de acordo com seus respectivos vocabulários, assim, o conjunto destes é dividido e agrupado em função da frequência sendo ilustrado as relações entre as classes organizados em um dendograma (Figura 3). Este método visa obter as classes de segmentos de textos que apresentam vocabulário e sentido semelhantes entre si, como também vocabulário diferente dos segmentos de texto das classes. (Camargo & Justo, 2013).

A partir da CHD processada pelo Iramuteq, obteve-se 05 classes distintas. O primeiro agrupamento foi dividido, dando origem à Classe 5. O segundo agrupamento foi subdividido dando origem à Classe 1. O terceiro agrupamento foi dividido novamente, dando origem a Classe 4 e o quarto agrupamento deu origem às Classes 2 e 3.



**Figura 4.** Dendrograma das Classes

Fonte: Iramuteq (Dados da pesquisa, 2023).

A Classe 5 agrupou 119 dos 411 segmentos de texto, representando 28,9% do total. Nesta classe identifica-se com destaque os segmentos de textos relacionados aos Processos Metodológicos das pesquisas em Destinos Turísticos Inteligentes.

A Classe 01 juntou 90 dos 411 segmentos de texto analisados, representando 21,9%. Aqui agruparam-se os termos relacionados aos Impactos e Transformações do desenvolvimento dos DTIs.

Na Classe 4 foram agrupados 69 segmentos de textos, representando 16,8% do total, e este conjunto consistia em termos alusivos às Dimensões das Análises das Pesquisas em DTI.

Na Classe 2 compilou-se 74, dos 411 segmentos de texto, ou seja 18% do total. Estes eram relativos à Reflexões sobre a Implementação de DTI.

A Classe 3 congregou 14,4% dos segmentos de textos, ou seja 59 dos 411 e estes segmentos estavam relacionados aos Elementos, Modelos, Pilares, Dimensões e Indicadores de DTI, conforme identificado no Quadro 4.

Classe 5	Classe 1	Classe 4	Classe 3	Classe 2
Processos Metodológicos das pesquisas em Destinos Turísticos Inteligentes	Impactos e Transformações do desenvolvimento dos DTI	Dimensões das Análises das Pesquisas em DTI	Elementos, Modelos, Pilares, Dimensões e Indicadores de DTI.	Reflexões sobre a Implementação de DTI

**Quadro 4.** Identificação das Classes do Dendograma

Fonte: Elaboração própria (2023)

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo identificou que as pesquisas sobre DTI no Brasil ainda estão nas temáticas iniciais com abordagens conceituais, metodológicas e os efeitos da tecnologia no consumidor. Algo já esperado, pois as pesquisas são recentes, como os primeiros registros datam da década passada. Contudo, apesar de abordar um conceito relativamente novo, teve um rápido crescimento nas pesquisas em turismo, como apresentado por *Sustacha Melijosa, Baños Pino e Valle Tuero (2022)*.

Por isso, as linhas temáticas de Planejamento e gestão de turismo inteligente e de Desenvolvimento conceitual do turismo inteligente foram as proeminentes no contexto brasileiro. Contudo, conforme identificado muitas das pesquisas aqui desenvolvidas caracterizam-se como estudo de caso de

avaliação de destinos turísticos e sua adesão aos conceitos de DTI. Sendo necessário um desenvolvimento maior de outras linhas de pesquisa, para o fortalecimento e consolidação da temática enquanto linha de pesquisa e metodologia de atuação junto à gestão dos destinos.

A pesquisa também identificou que as temáticas relacionadas ao mercado, que tratam das preferências dos consumidores, adoção de tecnologia por parte dos fornecedores e consumidores e a compreensão dos fornecedores sobre DTI ainda são pouco pesquisadas, sendo necessário um esforço para o desenvolvimento de pesquisas que tenham como foco esses públicos. Todavia, esta ausência de pesquisas considerando o ecossistema de negócios inteligentes, preconizado por Gretzel *et al.* (2015), também já havia sido identificado em Soares *et al.* (2022).

Destarte, enquanto contribuição para o desenvolvimento científico da temática no contexto brasileiro, sugere-se a seguinte agenda de pesquisa:

<p><b>Planejamento e gestão de turismo inteligente</b></p> <p>Avaliação do Modelo DTI Brasil, comparado a outras metodologias e acompanhamento de sua aplicação nos mais variados destinos.</p>	<p><b>Desenvolvimento conceitual do turismo inteligente</b></p> <p>Consolidação, <b>de fato</b>, do conceito de DTI e correlacioná-lo com os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável.</p>	<p><b>Efeitos do turismo inteligente nos Consumidores</b></p> <p>Ampliação de pesquisas diretamente com os consumidores/turistas, para compreensão dos efeitos nas diversas etapas da viagem.</p>	<p><b>Desenvolvimento de Métodos Analíticos</b></p> <p>Desenvolver e consolidar novos métodos de pesquisa e análises do fenômeno. Tais como, Netnografia, aplicação de Inteligência Artificial...</p>
<p><b>Desenvolvimento de Aplicativos e/ou Tecnologias</b></p> <p>Ampliação de pesquisas que visem desenvolver novas tecnologias a partir das teorias e conhecimento acadêmico, para atender ao mercado.</p>	<p><b>Avaliação de sistemas ou tecnologias inteligentes</b></p> <p>Desenvolvimento de pesquisas que avaliem sistemas, sites, aplicativos, portais de turismo. E a aplicabilidade de novas tecnologias ao setor.</p>	<p><b>Efeitos do turismo inteligente nos Fornecedores</b></p> <p>Necessidade URGENTE do incremento de pesquisas que investiguem as empresas da cadeia produtiva e avaliem os efeitos das tecnologias</p>	<p><b>Adoção do turismo inteligente pelos Consumidores</b></p> <p>Compreensão de como os turistas têm adotado novas tecnologias e como estas têm impactado a experiência e o comportamento dos turistas.</p>



**Quadro 5.** Agenda de pesquisa em DTI para o Brasil

Fonte: Elaboração própria (2023)

## REFERÊNCIAS

- Albuquerque, T. V., Soares, R., & Mendes Filho, L. (2022). Turismo e Big Data: Um olhar para o Sítio à luz das Teorias de Destinos Turísticos Inteligente. *Revista Rosa Dos Ventos-Turismo e Hospitalidade*, 14(3).  
<http://dx.doi.org/10.18226/21789061.v14i3p891>
- Alvares, D. F., & Soares, J. C. (2019). Innovación en turismo y startups en Brasil, España y Portugal. *International Journal of Information Systems and Tourism (IJIST)*, 4(1), 53-61.  
<http://uajournals.com/ojs/index.php/ijist/article/view/450>
- Araújo, T. M. O. D. (2020). Relacionamentos gerados pelo uso das TICs e percepção de desempenho empresarial em agências de viagens (Dissertação de Mestrado)  
<https://repositorio.ufrn.br/handle/123456789/28546>
- Araújo, T. M. O., Farias, M. F., & Ferreira, L. V. F. (2020). Um estudo sobre modelo de gestão dos negócios com ênfase no turismo 4.0. *Revista Turismo Estudos e Práticas-RTEP/UERN*, 9(2), 1-20.  
<http://natal.uern.br/periodicos/index.php/RTEP/index>
- Bárcia, L. C. (2020). Governança turística da cidade de Búzios: um estudo sobre um potencial destino turístico inteligente. (Dissertação de Mestrado).  
[https://sucupira.capes.gov.br/sucupira/public/consultas/coleta/trabalhoConclusao/viewTrabalhoConclusao.jsf?popup=true&id\\_trabalho=9229277](https://sucupira.capes.gov.br/sucupira/public/consultas/coleta/trabalhoConclusao/viewTrabalhoConclusao.jsf?popup=true&id_trabalho=9229277)
- Bonfato, A. C., Athiê, A. A. R., & Pelegrinetti, S. M. (2019). Diagnóstico do potencial para criação de destinos turísticos inteligentes no estado de São Paulo, Brasil. *Revista Hospitalidade*, 60-82.  
<https://doi.org/10.21714/2179-9164.2019.v16n3.004>
- Borràs, J., Macià, G., Albuera, F., Pérez, Y., & Clavé, SA (2020). Gestão de destinos familiares através da gamificação e personalização das

- viagens familiares em tempo real. *Ara: Tourism Research Journal*, 10 (1), 51–67. <https://doi.org/10.1344/ara.v10i1.32828>
- Buhalis, D. & Amaranggana, A. (2014). Smart Tourism Destinations. In Z. Xiang and I. Tussyadiah (eds.), *Information and Communication Technologies in Tourism 2014*, Springer, 553-564. [https://doi.org/10.1007/978-3-319-03973-2\\_40](https://doi.org/10.1007/978-3-319-03973-2_40)
- Camargo, B. V. & Justo, A. M. (2013). IRAMUTEQ: um software gratuito para análise de dados textuais. *Temas em Psicologia*, 21 (2), 513-518. <http://dx.doi.org/10.9788/TP2013.2-16>
- Canela, J. A. P. A., & Navarro, M. B. (2017). Perfil del consumidor que valora el turismo responsable y smart en la industria hotelera. *ARA: Journal of Tourism Research/Revista de Investigación Turística*, 7(1), 7-15. <https://doi.org/10.1344/ara.v7i1.20613>
- Cavalheiro, MB (2017). Compreendendo o destino turístico inteligente: evidências da implementação de um projeto de cidade inteligente em um destino turístico internacional (Tese de doutorado) <http://hdl.handle.net/10438/19309>
- Celdrán-Bernabeu, M. A., Mazón, J. N., Ivars-Baidal, J. A., & Vera-Rebollo, J. F. (2018). Smart Tourism. Un estudio de mapeo sistemático. *Cuadernos de Turismo*, (41), 107-138. <https://doi.org/10.6018/turismo.41.326971>
- Celdrán Bernabéu, M. A., Mazón, J. N., & Giner Sánchez, D. (2018). Open Data y turismo. Implicaciones para la gestión turística en ciudades y destinos turísticos inteligentes. *Investigações Turísticas*. (15), 49-78. <https://doi.org/10.14198/INTURI2018.15.03>
- Cerdá-Mansilla, E., Rubio, N., García Henche, B., & Campo, S. (2022). Airbnb y la turistificación de los barrios en las ciudades: un análisis de segmentación por barrios del alojamiento extrahotelero en Madrid. *Investigaciones Turísticas*. 2022, (23), 210-238. <https://doi.org/10.14198/INTURI2022.23.10>
- Corrêa, S. C. H. (2021). A experiência turística inteligente e suas consequências sobre o viajante segundo a teoria do apego e a teoria das trocas sociais (Tese de doutorado). <http://hdl.handle.net/1843/35215>
- Corrêa, S. C. H., de Sevilha Gosling, M., & Gonçalves, C. A. (2019). Destinos turísticos inteligentes: um estudo bibliométrico. *RITUR-Revista Iberoamericana de Turismo*, 9(1), 40-61. DOI:10.2436/20.8070.01.128
- Cruz, A. M. D. S. (2021). Uma análise da estrutura produtiva em regiões "patrimônio cultural da humanidade" como destino turístico inteligente. (Dissertação de Mestrado) <https://www.repositorio.ufop.br/handle/123456789/15337>
- Femenia-Serra, F., & Ivars-Baidal, J. A. (2021). Do smart tourism destinations really work? The case of Benidorm. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 26(4), 365-384. <https://doi.org/10.1080/10941665.2018.1561478>



- Ferreira, N. S. D. A. (2002). As pesquisas denominadas "estado da arte". *Educação & sociedade*, 23, 257-272 <https://doi.org/10.1590/S0101-73302002000300013>
- Fernandes, D. L., & Bernier, E. T. (2021). Acessibilidade Virtual em Destinos Turísticos Inteligentes: Os Casos de Curitiba [Brasil] e Málaga [Espanha]. *Revista Rosa dos Ventos*, 13(1), 2-15. <https://doi.org/10.18226/21789061.v13i1p2>
- Figueiredo, M. R. C. (2019). Uma Abordagem de Recomendação Turística Multiusuários baseada em Fotos de Redes Sociais. (Dissertação de Mestrado). <https://repositorio.ufrn.br/handle/123456789/28702>
- Gretzel, U., Sigala, M., Xiang, Z., & Koo, C. (2015). Smart tourism: foundations and developments. *Electronic markets*, 25, 179-188. <https://doi.org/10.1007/s12525-015-0196-8>
- González Reverté, F., Díaz Luque, P., Gomis López, J. M., & Morales Pérez, S. (2018). Reflexiones sobre la percepción de los Destinos Turísticos Inteligentes españoles por parte de los actores turísticos. *Ara: Revista de Investigación en Turismo*, 8 (1), 21–35. <https://doi.org/10.1344/ara.v8i1.21102>
- Gomes, E. L., Gândara, J. M., & Ivars-Baidal, J. A. (2017). É importante ser um destino turístico inteligente? A compreensão dos gestores públicos dos destinos do Estado do Paraná. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*, 11(3), 503–536. <https://doi.org/10.7784/rbtur.v11i3.1318>
- Guardia, S. R. R., & Mendes Filho, L. A. M. (2016). Estratégias necessárias para estruturar e desenvolver com competitividade Natal-RN como destino turístico inteligente. *Revista de Cultura e Turismo, Edição especial: Destinos turísticos inteligentes*. <https://periodicos.uesc.br/index.php/cultur/article/view/1611>
- Guebel, B. F. (2020). Tecnologias vestíveis no turismo: aceitação de pulseiras cashless por turistas brasileiros. (Dissertação de Mestrado). [https://sucupira.capes.gov.br/sucupira/public/consultas/coleta/trabalhoConclusao/viewTrabalhoConclusao.jsf?popup=true&id\\_trabalho=9909071](https://sucupira.capes.gov.br/sucupira/public/consultas/coleta/trabalhoConclusao/viewTrabalhoConclusao.jsf?popup=true&id_trabalho=9909071)
- Herrera, A. M. O., & Ramos, M. E. S. (2018). La Organización Inteligente como Apuesta de Evolución en la Industria Turística de México. *Revista Latino-Americana De Turismología*, 4(2), 73–82. <https://doi.org/10.34019/2448-198X.2018.v4.14037>
- Instituto Valenciano de Tecnologías Turísticas INVAT.TUR (2015). Destino Turístico Inteligente: Manual Operativo para la configuración de destinos turísticos inteligentes. Alicante, Espanha: Universidad de Alicante, Instituto Universitario de Investigaciones Turísticas. Recuperado em: [https://invattur.es/uploads/entorno\\_37/ficheros/62690a0d5bc1b967049880.pdf](https://invattur.es/uploads/entorno_37/ficheros/62690a0d5bc1b967049880.pdf)
- Jardim, F. N. (2019). Smart destinations as method to rethink tourism marketing: a simplified method that any business or destination can



- implement it!. [Dissertação de Mestrado, Escola Superior de Propaganda e Marketing]  
[https://sucupira.capes.gov.br/sucupira/public/consultas/coleta/trabalhoConclusao/viewTrabalhoConclusao.jsf?popup=true&id\\_trabalho=7704848](https://sucupira.capes.gov.br/sucupira/public/consultas/coleta/trabalhoConclusao/viewTrabalhoConclusao.jsf?popup=true&id_trabalho=7704848)
- Jaelani, A., Firdaus, S., Sukardi, D., Bakhri, S., & Muamar, A. (2021). Smart City and Halal Tourism During the Covid-19 Pandemic in Indonesia. *Revista Rosa dos Ventos*, 13(4), 1-30.  
<https://doi.org/10.18226/21789061.v13i4p29>
- Khomsy, MR, & Bedard, FB (2016). De cidade inteligente um destino inteligente. El caso de tres ciudades canadienses. *ARA: Journal of Tourism Research/Revista de Investigación Turística*, 6 (2), 69-74.  
<https://doi.org/10.1344/ara.v6i2.19076>
- Lamelas, J. V. C. (2017). Revolución Big Data en el turismo: Análisis de las nuevas fuentes de datos para la creación de conocimiento en los Destinos Patrimonio de la Humanidad de España. *International Journal of Information Systems and Tourism (IJIST)*, 2(2), 23-39.  
<http://www.uajournals.com/ojs/index.php/ijist/article/view/248/208#>
- Lima, D.S.M. (2019). Destino Turístico Inteligente: um estudo em Natal/RN à luz do modelo INVAT.TUR. (Dissertação de Mestrado).  
<https://repositorio.ufrn.br/handle/123456789/27672>
- Lima, D., & Mendes Filho, L. (2021). Modelo INVAT. TUR: Indicadores relevantes para gestão de um destino turístico inteligente. *Cenário: Revista Interdisciplinar em Turismo e Território*, 9(2), 150-170.  
<https://doi.org/10.26512/revistacenario.v9i2.35322>
- Lima, D. S. D. M., Mendes Filho, L., Corrêa, C. H. W., & Mayer, V. F. (2021). Análise da cidade de Natal/RN como Destino Turístico Inteligente a partir do modelo INVAT. TUR. *Marketing & Tourism Review*, 6(1), 01-39.  
<https://doi.org/10.29149/mtr.v6i1.6413>
- Machado, L. A. N. (2020). Destinos turísticos inteligentes e desenvolvimento sustentável. *CULTUR - Revista de Cultura e Turismo*, 14(01).  
<https://doi.org/10.36113/cultur.v14i01.2725>
- Martins, M. M. (2020). Políticas públicas e destinos turísticos inteligentes: proposta de uma ferramenta de análise da situação de municípios brasileiros. (Dissertação de Mestrado)  
<https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/216575>
- Masseno, M. D., & Santos, C. (2019). Personalization and profiling of tourists in smart tourism destinations—a data protection perspective. *Revista Argumentum-Argumentum Journal of Law*, 20(3), 1-215.  
<http://ojs.unimar.br/index.php/revistaargumentum/article/view/1243>
- Mazo, A., Oliveira, R. K. D., Biancolino, C. A., & Tomazzoni, E. L. (2021). Análise bibliográfica e sistemática da literatura acadêmica sobre “cidades inteligentes”, “turismo” e “competitividade”. *Turismo: Visão e Ação*, 23, 148-168 <https://doi.org/10.14210/rtva.v23n1.p148-168>



- Mendes Filho, L., Mayer, V. F., & Corrêa, C. H. W. (2022). Dimensões que influenciam a percepção dos turistas sobre Destinos Turísticos Inteligentes. *Revista Brasileira De Pesquisa Em Turismo*, 16, 2332. <https://doi.org/10.7784/rbtur.v16.2332>
- Mehraliyev, F., Chan, I. C. C., Choi, Y., Koseoglu, M. A., & Law, R. (2020). A state-of-the-art review of smart tourism research. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 37 (1), 78-91. <https://doi.org/10.1080/10548408.2020.1712309>
- Ministério do Turismo - MTur (2022). Processo de Transformação de Destinos em Destinos Turísticos Inteligentes (DTI). Recuperado em: <https://www.gov.br/turismo/pt-br/aceso-ainformacao/acoes-e-programas/destinos-turisticos-inteligentes/CartilhaDTIBrasil20x15.pdf>
- Miskalo-Cruz, M. (2018). Curitiba: Um Destino Turístico Inteligente? (Dissertação de Mestrado). [https://sucupira.capes.gov.br/sucupira/public/consultas/coleta/trabalhoConclusao/viewTrabalhoConclusao.jsf?popup=true&id\\_trabalho=7349197](https://sucupira.capes.gov.br/sucupira/public/consultas/coleta/trabalhoConclusao/viewTrabalhoConclusao.jsf?popup=true&id_trabalho=7349197)
- Miskalo-Cruz, M., & Gândara, J. M. (2016). Indicadores para monitoramento e gestão de destinos turísticos inteligentes. *CULTUR - Revista de Cultura e Turismo*, Edição especial. 10(2), 03-22. <https://periodicos.uesc.br/index.php/cultur/article/view/1602>
- Môndego, L.C.O. (2021) A inovação do turismo em Petrópolis/RJ: análise da percepção da demanda a partir do conceito de destino inteligente (Dissertação de Mestrado)
- Monterio, T.O. (2018). Destinos turísticos inteligentes sob a perspectiva da Teoria Ator-Rede: contribuições para as pesquisas em turismo no Brasil. (Dissertação de Mestrado). [https://sucupira.capes.gov.br/sucupira/public/consultas/coleta/trabalhoConclusao/viewTrabalhoConclusao.jsf?popup=true&id\\_trabalho=11469549](https://sucupira.capes.gov.br/sucupira/public/consultas/coleta/trabalhoConclusao/viewTrabalhoConclusao.jsf?popup=true&id_trabalho=11469549)
- Muniz, E.C., Dandolini, G. A., Biz, A.A., Ribeiro, A. (2022). Customer Knowledge Management on social media: application of the SMARTUR Framework for the proposition of smart solutions. *Investigaciones Turísticas*(24), pp. 292-317. <https://doi.org/10.14198/INTURI2022.24.14>
- Palanch, W.B.L., Freitas, A.V. (2015). Estado da Arte como método de trabalho científico na área de Educação Matemática: possibilidades e limitações. *Revista do Programa de Pós-graduação em Educação Matemática da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS)*. 8 (18), 784 - 802. <https://periodicos.ufms.br/index.php/pedmat/article/view/867>
- Pereira, L.C. (2021). A governança do turismo na região do extremo sul catarinense sob a ótica dos Destinos Turísticos Inteligentes. (Dissertação de Mestrado). <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/229862>



- Pinto, M. J. A. (2018). Destinos turísticos inteligentes: o caso de Curitiba/PR (Brasil). *Turismo e Sociedade*, 10(3).  
<http://dx.doi.org/10.5380/tes.v10i3.55274>
- Porte, M. D. S., & Trindade, J. D. R. (2021). Barreiras tecnológicas: um fator limitador na acessibilidade das pessoas com deficiência. *Texto Livre*, 14(3), 1-18 <https://doi.org/10.35699/1983-3652.2021.32563>
- Romanowski, J. P., & Ens, R. T. (2006). As pesquisas denominadas do tipo Estado da Arte em educação. *Revista diálogo educacional*, 6(19), 37-50. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=189116275004>
- Ruíz, D. F., Burgos, J. P., & González, M. D. L. O. B. (2019). The intelligence in the tourist field. a new formulation in the management of tourist destinations and their possible adaptation to cultural destinations. *Journal of Tourism and Heritage Research*, 2(4), 353-381  
<http://www.jthr.es/index.php/journal/article/view/122>
- Sanabre, C., Vinyals-Mirabent, S., & Pedraza-Jiménez, R. (2019). Calidad de los sitios web turísticos. El caso del DTI Barcelona. *ARA: Revista de investigación en turismo*, 9(1), 7-17.  
<https://doi.org/10.1344/ara.v9i1.27970>
- Santos, S. R., & Gândara, J. M. (2016). Destino turístico inteligente: construção de um modelo de avaliação com base em indicadores para planejamento, gestão e controle de destinos histórico-culturais patrimônio da humanidade, analisando o caso de São Luís (Maranhão, Brasil). *CULTUR - Revista de Cultura e Turismo*, 10(2), 69-79.  
<https://periodicos.uesc.br/index.php/cultur/article/view/1610>
- Santos-Júnior, A., Augusto-Biz, A., Almeida-García, F., & Mendes-Filho, L. (2019). Entendiendo la gobernanza de los destinos turísticos inteligentes: el caso de Florianópolis- Brasil. *International Journal of Information Systems and Tourism (IJIST)*, 4(1), 29-39.  
<http://uajournals.com/ojs/index.php/ijist/article/view/440>
- SEGITTUR - Sociedad Estatal Para La Gestión de La Innovación y Las Tecnologías Turísticas. (2015). Smart Destinations Report: building the Future, Segittur. Recuperado em: [http://www.millennium-destinations.com/uploads/4/1/9/7/41979675/smartdestination\\_segittur.pdf](http://www.millennium-destinations.com/uploads/4/1/9/7/41979675/smartdestination_segittur.pdf)
- Silva, M. M. (2021). Modelo de comportamento do consumidor on-line de produtos e serviços turísticos via on-line travel agencies (OTAS). (Tese de Doutorado). <https://repositorio.ufrn.br/handle/123456789/37337>
- Silva, A. P. P. N., Souza, R. T. & Vasconcellos, V. M. R. (2020). O Estado da Arte ou o Estado do Conhecimento. *Educação*, 43(3), e37452.  
<https://doi.org/10.15448/1981-2582.2020.3.37452>
- Soares, Magda B. (1989). Alfabetização no Brasil: o Estado do Conhecimento. Brasília: INEP/Santiago: Reduc.
- Soares, Ralyson Adyson Marques da Costa.(2023) Análise do destino Natal/RN na perspectiva sistêmica dos destinos turísticos inteligentes. Orientador: Luiz Augusto Machado Mendes Filho. 2023. 149f. [Dissertação



- (Mestrado em Turismo) - Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal].  
<https://repositorio.ufrn.br/handle/123456789/52097>
- Soares, R. A. M. da C., Albuquerque, T. V. de, Mendes-Filho, L., & Alexandre, M. L. (2022). Revisão sistemática da produção científica brasileira sobre turismo e tecnologia da informação e comunicação (TIC). *Revista Brasileira De Pesquisa Em Turismo*, 16, 2629.  
<https://doi.org/10.7784/rbtur.v16.2629>
- Soares, R., Albuquerque, T.V. de, Mendes-Filho, L. (2022). ANPTUR 20 anos: retrato das publicações sobre Turismo e Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) no Seminário. *Anais do XIX Seminário Anptur*, Recife/PE, Brasil. Recuperado out, 19,2023, de  
<https://www.anptur.org.br/anais/anais/files/19/2408.pdf>
- Soares, A. L. V. (2018). Isoformismo institucional na adoção de tecnologia no turismo: uma análise em hotéis de Natal/RN (Dissertação de Mestrado).  
<https://repositorio.ufrn.br/handle/123456789/24998>
- Sousa, T. C. G. (2018). Modelo de competitividade de destino turístico inteligente. (Tese de Doutorado)  
[https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/77603/1/tese\\_tarcita\\_cabral\\_ghizoni\\_de\\_sousa.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/77603/1/tese_tarcita_cabral_ghizoni_de_sousa.pdf)
- Sousa, T. C. G., de Souza, M. J. B., Rossetto, C. R., & Baidal, J. A. I. (2016). Análise da transformação de um Destino Turístico Tradicional (DTT) em Destino Turístico Inteligente (DTI) à luz do modelo da SEGITTUR (2013). *CULTUR: Revista de Cultura e Turismo*, 10(2), 86-91.  
<https://periodicos.uesc.br/index.php/cultur/article/view/1612>
- Sustacha Melijosa, I. M., Baños Pino, J. F., & Valle Tuero, E. A. D. (2022). Análisis de la investigación sobre destinos turísticos inteligentes mediante la visualización de redes bibliométricas. *Investigaciones Turísticas* (23), 266–289. <https://doi.org/10.14198/INTURI2022.23.12>
- Wang, D., Li, X. & Li, Y. (2013). China's smart tourism destination initiative: A taste of the service-dominant logic. *Journal of Destination Marketing & Management*, 2(2): 59-61. <https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2013.05.004>

