



## **Fortaleza como Destino Turístico Inteligente: desafios e oportunidades de gestão**

*Fortaleza as a Smart Tourism Destination: management challenges and opportunities*

*Fortaleza como Destino Turístico Inteligente: desafíos y oportunidades de gestión*

### **Lucas Fernandes Comaru**

Especialista em Turismo Sustentável, IFCE, Brasil  
lucas.fernandes.comaru02@aluno.ifce.edu.br.

### **Ricardo Furtado Rodrigues**

Professor Doutor, IFCE, Brasil  
ricardo.furtado@ifce.edu.br

### **Susana Dantas Coelho**

Professora Doutora, IFCE, Brasil  
susanadantas@ifce.edu.br

### **Janaildo Soares de Sousa**

Professor Formador, Doutor, UECE, Brasil  
janaildo.soares@uece.br

### **Adson Rodrigo da Silva Pinheiro**

Professor Formador, Doutorando, UECE, Brasil  
adson.pinheiro@uece.br



### RESUMO

O objetivo deste artigo é analisar Fortaleza (CE) como um potencial destino turístico inteligente. Inicialmente, o estudo contextualiza o panorama contemporâneo do mercado turístico, destacando a importância da sustentabilidade e da inovação para diferenciar a oferta turística e conciliar o desenvolvimento econômico com a preservação ambiental e cultural. A transformação de Fortaleza em um Destino Turístico Inteligente (DTI) é analisada, evidenciando sua relevância para o turismo local e as estratégias adotadas para alcançar esse objetivo. O estudo utiliza a matriz SWOT para identificar as forças, fraquezas, oportunidades e ameaças relacionadas à transformação de Fortaleza em DTI. São discutidos elementos essenciais que definem um destino turístico inteligente, como a integração de tecnologias avançadas e práticas sustentáveis. Também são abordados os desafios dessa abordagem, incluindo a resistência à adoção de tecnologias emergentes e a preocupação com a privacidade dos dados dos turistas. A metodologia adotada inclui uma abordagem qualitativa, com um estudo de caso exploratório, revisão bibliográfica e documental, e análise da matriz SWOT. O artigo apresenta três contribuições relevantes: (1) estimula o debate sobre o processo de transformação de Fortaleza em DTI, (2) oferece evidências do diagnóstico da cidade frente à nova política pública federal de turismo, e (3) identifica perspectivas de avanço para a obtenção do Selo DTI de Fortaleza. Assim, o estudo destaca a importância de Fortaleza se tornar um DTI para melhorar a experiência turística e promover um desenvolvimento sustentável e inovador.

**Palavras-Chave:** Fortaleza. Destino Turístico Inteligente. Gestão.

### ABSTRACT

*This article aims to analyze the city of Fortaleza (CE) as a potential Smart Tourism Destination. Initially, the study contextualizes the contemporary panorama of the tourism market, highlighting the importance of sustainability and innovation to differentiate the tourist offer and to compromise economic development with environmental and cultural preservation. The conversion of Fortaleza into a Smart Tourism Destination (STD) is analyzed, highlighting its relevance for local tourism and the strategies adopted to achieve this aim. The study uses the SWOT matrix to identify the strengths, weaknesses, opportunities, and threats related to the transformation of Fortaleza into an STD. Essential elements that compass the Smart Tourism Destination are analyzed, namely the integration of advanced technologies and sustainable practices. The challenges of this approach are also addressed, including resistance to the adoption of emerging technologies and concerns about the privacy of tourists' data. The methodology adopted includes a qualitative approach, followed by an exploratory case study, bibliographic and documentary review, and the SWOT matrix analysis. The article hands over three relevant contributions: (1) the debate stimulus on the process of transforming Fortaleza into an STD, (2) the offer of evidence for the city's diagnosis towards the new federal public tourism policy, and (3) the identification of the prospects for advancement for obtaining the STD Seal of Fortaleza. Thus, the study highlights the importance of Fortaleza becoming an STD to improve the tourist experience and promote sustainable and innovative development.*

**Key-Words:** Fortaleza. Smart Tourism Destination. Management.

### RESUMEN

*El objetivo de este artículo es analizar Fortaleza-CE como un potencial destino turístico inteligente. Inicialmente, el estudio contextualiza el panorama contemporáneo del mercado turístico, destacando la importancia de la sostenible y de la innovación para diferenciar la oferta turística y conciliar el desarrollo económico con la preservación ambiental y cultural. La transformación de Fortaleza en un Destino Turístico Inteligente (DTI) es analizada, evidenciando su relevancia para el turismo local y las estrategias adoptadas para alcanzar ese objetivo. El estudio utiliza la matriz SWOT para identificar las fuerzas, debilidades, oportunidades y amenazas relacionadas a la transformación de Fortaleza en DTI. Son discutidos elementos esenciales que definen un destino turístico inteligente, como la integración de tecnologías avanzadas y prácticas sostenibles. También son abordados los desafíos de ese abordaje, incluyendo la resistencia a la adopción de tecnologías emergentes y la preocupación con la privacidad de los datos de los turistas. La metodología adoptada incluye un abordaje cualitativo, con un estudio de caso exploratorio, revisión bibliográfica y documental, y análisis de la matriz SWOT. El artículo presenta tres aportes relevantes: (1) estimula el debate sobre el proceso de transformación de Fortaleza (DTI), (2) ofrece evidencias del diagnóstico de la ciudad ofrece evidencias del diagnóstico de la ciudad frente a la nueva política pública federal de turismo, e (3) identifica perspectivas de avance para la obtención del Selo DTI de Fortaleza. Así, el estudio destaca la importancia de Fortaleza se convierta en DTI para mejorar la experiencia turística y promover un desarrollo sostenible y innovador.*

**Palabras-clave:** Fortaleza. Destino Turístico Inteligente. Gestión.



## **1 INTRODUÇÃO**

Diante do panorama contemporâneo caracterizado por um mercado turístico globalizado e altamente competitivo, observa-se um contínuo aprimoramento no setor. Pode-se sugerir que isso é causado pela implementação de estratégias que se destacam pela ênfase na sustentabilidade e na inovação, visando diferenciar a oferta turística em algumas localidades.

Nesse contexto, a administração eficaz do turismo em destinos turísticos busca conciliar o desenvolvimento econômico com a preservação dos recursos naturais e ambientais, requerendo a implementação de políticas e práticas destinadas a reduzir os impactos adversos do turismo, como a poluição, a degradação dos ecossistemas, a exaustão dos recursos hídricos, além de problemas sociais. É importante destacar que muitos desses destinos possuem um reconhecido patrimônio cultural e histórico, sendo um de seus objetivos, proteger e promover o patrimônio, garantindo sua preservação para as gerações futuras, ao mesmo tempo em que permite sua exploração sustentável para fins turísticos (BUTLER, 1999).

Além disso, faz-se necessário promover um desenvolvimento econômico que beneficie tanto as empresas turísticas quanto as comunidades locais, o que inclui a geração de empregos, o estímulo ao empreendedorismo local e a distribuição equitativa dos benefícios econômicos do turismo, garantindo a participação das comunidades locais no desenvolvimento turístico, permitindo sua inclusão nas tomadas de decisão, promovendo a inclusão de grupos marginalizados, mitigando os impactos negativos sobre os moradores locais, como a gentrificação e a perda de identidade cultural.

É importante dizer que nesse processo, a experiência turística deve ser aprimorada por meio da prestação de serviços e infraestrutura de alta qualidade, preservando a autenticidade cultural e garantindo a segurança dos turistas, por meio do planejamento estratégico e o monitoramento contínuo do desenvolvimento turístico, permitindo a identificação precoce de problemas com a implementação de medidas corretivas para garantir a sustentabilidade a longo prazo deste destino turístico.

Nesse cenário, a sustentabilidade emerge como um princípio fundamental nas estratégias de desenvolvimento turístico, reconhecendo a importância de preservar os recursos naturais, culturais e sociais das áreas visitadas, com práticas sustentáveis abrangendo desde a gestão responsável dos resíduos e da energia até a promoção da conservação da biodiversidade e o respeito às comunidades locais.

Assim, entende-se que a inovação induz a um novo modelo de gestão do turismo, onde os destinos turísticos se convertam em espaços inteligentes e sustentáveis, garantindo a satisfação dos visitantes e melhoria da qualidade de vida dos moradores locais, acompanhando os avanços do mercado digital.

A partir da década de 1990, com o advento das Tecnologias da Informação e da Comunicação (TICs), passou-se a discutir a aplicação da tecnologia nas cidades (KUHLMANN, 1999) e grande parte delas, consideradas destinos turísticos importantes. Em 2009, o conceito de *smart city* ou cidade inteligente (CI) já era debatido, sendo compreendido com foco em três áreas principais: telecomunicações, infraestrutura (CARAGLIO, DEL BO, & NIJKAMP, 2009), conhecimento e criatividade nas cidades (KOMNINOS, 2009).



Desta forma, o termo "cidade inteligente" pode ser considerado abrangente e analisado a partir de diversas perspectivas, como a inteligência territorial, o nível educacional da população, a existência de parques tecnológicos, a governança digital local, a gestão participativa com a população e a utilização das TICs no cotidiano, incluindo o transporte urbano (GIFFINGER & HAINDLMAIER, 2010). Assim, a década de 1990 foi um marco para o planejamento das cidades por três motivos: i) expansão do uso da tecnologia aplicada às cidades; ii) os destinos turísticos passam a utilizar essas tecnologias; e iii) surge o conceito de cidades inteligentes (KUHLMANN, 1999; FLORES LONGATO, 2023).

Nesse contexto, surgem inúmeros aplicativos de *smartphones* que proporcionam informação e serviços, facilitando uma viagem em todas as suas fases, desde o planejamento até o retorno à origem, além da interligação dos serviços ofertados por meio de novos modelos de negócios com o objetivo de satisfazer e customizar a demanda dos turistas, que a cada dia ganham mais espaço e fazem surgir uma nova forma de viajar.

Nas cidades, de maneira geral, a implementação de ações centradas em tecnologia e inovação contribuiu significativamente para o desenvolvimento das cidades inteligentes, resultando em melhorias na qualidade de vida dos residentes. Após duas décadas, esse processo inovador foi incorporado aos destinos turísticos, independentemente de estarem em fases embrionárias, latentes, emergentes ou estruturadas. Essa incorporação tem promovido melhorias na experiência dos turistas, alterando inclusive o perfil do turista, emergindo assim o conceito do "turista 4.0", caracterizado por uma maior conexão com a oferta local (ZHANG & LI & LIU, 2012; BUHALIS & AMARANGGANA, 2014; GRETZEL & WERTHNER & KOO & LAMSFUS, 2015; FLORES, 2023).

O conceito de Destino Turístico Inteligente (DTI) foi introduzido na Espanha em 2012, quando o país redefiniu seu Plano Nacional e Integral de Turismo (PNIT) para o período de 2012-2015. Diante disso, o Ministério da Indústria, Energia e Turismo, juntamente com agentes públicos e empresas privadas do setor turístico, elaboraram o plano de turismo como uma oportunidade de reestruturação econômica (ESPANHA, 2012). Essa iniciativa foi motivada pela crise imobiliária de 2008 e 2009, que resultou em uma significativa perda de receita no turismo, além da necessidade de se conectar melhor com o Turista 4.0 (SANTA ANA, 2019), proporcionando uma experiência aprimorada antes, durante e após a viagem.

O objetivo da Espanha era fortalecer sua marca como destino turístico global e revitalizar economicamente o setor de turismo no país. Nesse contexto, o Plano Nacional e Integral de Turismo (PNIT) 2012-2015 declara sua visão para a Espanha: "El Destino España se orienta a generar una diferenciación relevante para el consumidor, en la que todos los recursos culturales, naturales, empresariales y de servicio público se ponen al servicio del turista (ESPANHA, 2012 p. 37)

Dessa maneira, a Sociedade Mercantil Estatal para a Gestão da Inovação e as Tecnologias Turísticas (SEGITTUR) foi incumbida pela Secretaria de Estado de Turismo de desenvolver um modelo de Destino Turístico Inteligente (DTI) para implementação na Espanha (AENOR, 2020). Assim, foi criado o subcomitê 5 de DTIs no Comitê Técnico de Normalização 178 (CTN 178), que integra o comitê de Cidades Inteligentes (CIs) da AENOR, sendo responsável por estabelecer normas técnicas para a Comunidade Europeia. Para a SEGITTUR, um DTI caracteriza-se por possuir uma infraestrutura tecnológica de ponta que assegura o desenvolvimento



sustentável no setor do turismo, facilita a interação e integração do visitante com o meio ambiente e melhora a qualidade de sua experiência.

Com base nessas premissas, foi proposto um modelo de Destino Turístico Inteligente, destacando elementos-chave para a conversão de um Destino Turístico Tradicional em um Destino Turístico Inteligente. Contudo, identificou-se a necessidade de revisar este conceito para incluir aspectos relacionados aos residentes e à acessibilidade (ESPANHA, 2012).

Em 2013, a SEGITTUR apresentou o novo conceito:

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

Para o SEBRAE (2018) os Destinos Turísticos Inteligentes (*Smart Tourism Destination*) também têm sua origem nas Cidades Inteligentes (*Smart Cities*), entretanto, há algumas diferenças entre eles, relacionadas aos limites geográficos, ao público-alvo e à interação com os visitantes. As cidades levam em conta competitividade, capital humano e social, participação, mobilidade, recursos naturais e qualidade de vida.

Complementando, Buhalis e Amaranggana (2014,) apontam que a estruturação de destinos turísticos bem-sucedidos é baseada nos 6 A's: atrações, que podem ser naturais, artificiais ou culturais; acessibilidade, referindo-se à eficiência do transporte público; comodidades, que englobam os serviços disponíveis; pacotes turísticos oferecidos; atividades realizadas pelos visitantes no destino; e serviços auxiliares, que incluem serviços urbanos como bancos, correios e hospitais, também utilizados pelos turistas.

Já os autores Mendes Filho, Mayer e Corrêa (2022) ressaltam que a perspectiva do turista é essencial para aprimorar suas experiências, integrando dados da cadeia produtiva, permitindo a tomada de decisões em tempo real. Já para o turista, isso resulta em uma experiência aprimorada, aumentando a satisfação e a probabilidade de retorno ao destino. Nesse sentido, os Destinos Turísticos Inteligentes (DTIs) podem ser impulsionados em termos de inovação e novos produtos através das metodologias dos *Living Labs* (Buhalis; Amaranggana, 2014), que se configuram como ambientes de inovação que conectam o destino a potenciais desenvolvedores de soluções tecnológicas, promovendo o desenvolvimento da inteligência turística do destino.

Desta forma, para que o destino turístico inteligente seja inovador e se consolide de fato, de forma a sustentar suas ações inteligentes, é preciso criar um ambiente fértil para inovação e novas oportunidades de negócios na região turística (ZYGIARIS, 2013). Assim, faz-se necessário uma reorganização do modelo tradicional de gestão do turismo, direcionando para uma eficiência organizacional com enfoque em destinos inteligentes.

Segundo Muñoz & Sánchez (2013) e Sánchez (2014), essa abordagem permite alcançar vantagens competitivas, uma vez que os benefícios do setor turístico impactam outros setores, aumentando a renda do território. A estrutura desses destinos é baseada em dois pilares: novas tecnologias da informação e comunicação, e desenvolvimento turístico sustentável, que contribuem para gerar quatro benefícios principais: inovação na região, melhoria da experiência



turística, aumento da competitividade local e elevação da qualidade de vida e desenvolvimento do território turístico. Esses pilares só podem gerar tais benefícios por meio de um modelo de gestão de turismo que envolva a participação coordenada de todos os atores da cadeia do turismo, incluindo o governo local, empresas, instituições de ensino e, principalmente, a comunidade.

Para tanto, em 2018, o Sebrae apresentou algumas iniciativas consideradas necessárias para que isso ocorra de forma harmoniosa e eficaz, são elas:

- Participação qualificada das lideranças empresariais nas governanças do setor;
- Ambiente de negócios favorável aos pequenos negócios de turismo;
- Competitividade dos destinos turísticos;
- Aproximação entre os elos da cadeia de valor, incluindo as empresas dos segmentos que não são líderes;
- Presença dos empreendimentos turísticos no mundo digital;
- Novos modelos de negócio;
- Soluções tecnológicas para os pequenos negócios e para os destinos turísticos;
- Conectividade e interatividade para ambos, pequenos negócios e destinos turísticos;
- Oferta de experiências turísticas que encantaram os viajantes;
- Ocupação de espaços públicos; e
- Sustentabilidade dos destinos turísticos.

Nesse contexto, um destino turístico inteligente é compreendido como um destino turístico inovador, caracterizado por sua infraestrutura tecnológica, que assegura o desenvolvimento sustentável do território turístico por meio de componentes essenciais, conforme descrito na literatura. Reconhecendo a importância e a necessidade de fortalecer destinos turísticos inteligentes, Fortaleza, no Ceará, foi escolhida pelo Ministério do Turismo (MTur) para implementar uma metodologia destinada à transformação da cidade em um Destino Turístico Inteligente (DTI). A capital cearense está entre as 10 cidades selecionadas na chamada pública da Estratégia Nacional DTI Brasil.

Os municípios selecionados passaram por um processo de diagnóstico para identificar estratégias que promovam o desenvolvimento do turismo local e capacitem os gestores do setor. Para tanto, foi elaborado o denominado Plano de Transformação, sendo Fortaleza, a única cidade do Nordeste escolhida para participar desta nova fase (DIÁRIO DO NORDESTE, 2023). Cabe salientar que durante o processo de transformação de um destino turístico em um Destino Turístico Inteligente (DTI), uma série de desafios complexos se apresentam, os quais transcendem as fronteiras puramente tecnológicas, abrangendo aspectos sociais, econômicos, ambientais e organizacionais.

É importante ressaltar que Fortaleza-CE já é reconhecida internacionalmente como destino turístico de grande relevância, entretanto, somente nos últimos anos é que vem se destacando por meio de políticas públicas específicas que possam ser caracterizadas como ações de transformação para um DTI. Nesse cenário, reconhecendo a importância destas mudanças para o turismo em Fortaleza-CE, determinou-se como objetivo geral realizar uma análise acerca



de Fortaleza-CE enquanto um destino turístico inteligente e os desafios mais prováveis desta transformação.

Este estudo trata de uma temática recente, abordando a emergente necessidade de compreender e promover destinos turísticos inteligentes. No contexto atual, a transformação digital e a crescente demanda por experiências turísticas personalizadas e sustentáveis destacam a relevância de investigar como Fortaleza, uma cidade com rica diversidade cultural e natural, pode se posicionar nesse cenário competitivo.

Assim, fundamentando-se em autores contemporâneos como Femenia-Serra & Neuhofer (2020) destacam a importância da integração de tecnologias avançadas e práticas sustentáveis para impulsionar o desenvolvimento de destinos turísticos inteligentes. Além disso, Egger e Gula (2021) ressaltam a necessidade de uma abordagem centrada no turista para criar experiências autênticas e memoráveis. No entanto, apesar do reconhecimento do potencial de transformação de destinos turísticos em ambientes inteligentes, há desafios significativos a serem enfrentados. Autores como Sigala e Dolnicar (2021) discutem a importância de superar obstáculos como a resistência à adoção de tecnologias emergentes, a falta de integração entre os stakeholders e a preocupação com a privacidade dos dados dos turistas.

Dessa forma, este estudo busca não apenas analisar o potencial de Fortaleza como destino turístico inteligente, mas também identificar os desafios e oportunidades associados a essa abordagem a partir de uma análise preliminar e inédita do diagnóstico e do plano de ação de "Fortaleza DTI em transformação", sendo a matriz *SWOT* a técnica utilizada para alcançar esse objetivo. Ao investigar as características e requisitos essenciais que definem um destino turístico como inteligente, espera-se fornecer contribuições importantes para gestores públicos, empresários do setor turístico e pesquisadores interessados no desenvolvimento sustentável do turismo em Fortaleza e em outras regiões semelhantes.

Por fim, é fundamental destacar que a compreensão dessas questões não apenas contribui para o avanço do conhecimento acadêmico no campo do turismo, mas também oferece orientações práticas para a formulação de políticas e estratégias voltadas para a promoção do turismo inteligente e inovador em Fortaleza e outros destinos turísticos.

Ao discutir os aspectos do DTI de Fortaleza, o artigo traz pelo menos três contribuições relevantes. A primeira diz respeito à produção de um debate acerca do atual processo de "Fortaleza DTI em Transformação", sendo importante para fomentar a reflexão sobre as estratégias e ações necessárias para a cidade alcançar o Selo DTI.

A segunda contribuição refere-se à apresentação das primeiras evidências sobre o diagnóstico da capital cearense frente à nova política pública federal do setor de turismo, trazendo resultados a partir da análise *SWOT*, permitindo uma compreensão mais aprofundada das forças, fraquezas, oportunidades e ameaças envolvidas no processo.

Por fim, ao mostrar o atual cenário, é possível identificar possíveis perspectivas de avanço para a obtenção do Selo DTI de Fortaleza, visto que a cidade já alcançou resultados significativos, obtendo uma nota média de 3,0 até o momento do diagnóstico (2023), embora a nota mínima para o selo seja 4,0, o que sugere um caminho promissor, apontando perspectivas e possibilitando o desenvolvimento de estratégias para alcançar os objetivos definidos.

## **2 OBJETIVOS**



## 2.1 Objetivo geral

Realizar uma análise acerca das potencialidades e desafios de Fortaleza (CE) enquanto um destino turístico inteligente.

## 2.2 Objetivos específicos

- Avaliar as forças e as fraquezas de Fortaleza enquanto destino turístico inteligente em transformação;
- Analisar as oportunidades e ameaças que poderão prejudicar a obtenção do Selo DTI de Fortaleza.

## 3 METODOLOGIA

Na metodologia deste estudo, adotou-se uma abordagem qualitativa, mais especificamente um estudo de caso exploratório, com o objetivo de analisar as potencialidades e desafios de Fortaleza (CE) como um destino turístico inteligente. A metodologia envolveu uma revisão bibliográfica e documental, buscando informações relevantes sobre turismo inteligente, inovação e gestão turística na literatura científica e técnica nacional e internacional. Foram utilizados dados secundários de relatórios governamentais, artigos científicos, teses de doutorado, dissertações de mestrado e relatórios de organizações internacionais.

Além disso, foi elaborada a Matriz SWOT de "Fortaleza DTI em Transformação", uma ferramenta amplamente adotada no setor turístico, que serve como guia para análises exploratórias das inter-relações entre variáveis identificadas, visando analisar diferentes cenários, dividindo-se em ambientes internos (forças e fraquezas) e externos (oportunidades e ameaças).

## 4 RESULTADOS

A cidade de Fortaleza-CE integra o rol das cidades inteligentes e têm progredido no *Ranking Connected Smart Cities*, que avalia 74 indicadores distribuídos em 11 eixos temáticos. Estes eixos incluem urbanismo, economia, educação, empreendedorismo, energia, governança, mobilidade, segurança, meio ambiente, tecnologia e inovação e saúde.

No ano de 2023, Fortaleza alcançou a 18ª posição entre as 100 cidades classificadas como as mais inteligentes e inovadoras para os residentes locais. No eixo Tecnologia e Inovação, a cidade ocupou a 4ª colocação, com o Rio de Janeiro em primeiro lugar, seguido por Curitiba em segundo e Belo Horizonte em terceiro (CONNECTED SMART CITIES, 2023).

Apesar disso, Fortaleza alcançou a primeira colocação no eixo empreendedorismo no mesmo ano, evidenciando parcialmente o dinamismo econômico da cidade. Este dinamismo é corroborado pelo fato de Fortaleza liderar o Produto Interno Bruto (PIB) da Região Nordeste por quatro anos consecutivos, conforme os resultados divulgados pelo último estudo do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) (FORTALEZA, 2023).



Esse avanço significativo é resultado de mudanças estruturais implementadas ao longo do tempo, iniciadas com o Plano "Fortaleza 2040", lançado em 2016. Esse plano delinea estratégias para o curto, médio e longo prazo, até o ano de 2040, com o objetivo principal de transformar Fortaleza em uma cidade mais acessível, justa e acolhedora. Busca-se expandir as oportunidades apoiadas por uma melhor organização da rede de conexões entre seus espaços públicos e privados. Além disso, visa alcançar um controle eficaz do crescimento econômico, promovendo não apenas o desenvolvimento econômico, mas também a equidade, inclusão, bem-estar e qualidade de vida dos residentes.

É importante destacar que a abordagem integrada para dinamização econômica e inclusão produtiva reconhece o papel fundamental do setor turístico na economia local. Isso está associado a diversos planos de ação voltados para agricultura urbana, confecções, construção civil, economia criativa, economia do mar, novas indústrias e serviços avançados, tecnologia da informação e comunicação, além do turismo. Essas iniciativas convergem para fortalecer e diversificar a base econômica da cidade, impulsionando setores-chave e promovendo a inclusão produtiva em várias áreas, contribuindo para o desenvolvimento econômico sustentável e a diversificação das oportunidades locais (BANDEIRA, 2020).

O Plano Fortaleza 2040 desempenhou um papel essencial na transformação da cidade, promovendo melhorias significativas em sua infraestrutura, conectividade e em outros aspectos relevantes. No entanto, críticas surgiram em relação ao planejamento turístico, pois este priorizou o mercado em detrimento de estratégias para promover um turismo sustentável. Apesar dessas lacunas, as mudanças estruturais no planejamento turístico têm começado a ter impactos em outras áreas. A cidade está aumentando sua participação em importantes projetos, como o Programa Turismo Futuro do Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) em 2022 e a Estratégia Nacional de Destinos Turísticos Inteligentes (DTI) atualmente. Esses programas concentram-se em destinos turísticos já consolidados, mas que enfrentam desafios devido à falta de um turismo sustentável, com ênfase especial no DTI.

Ao implementar os nove pilares fundamentais, incluindo governança, inovação, tecnologia, sustentabilidade, acessibilidade, entre outros, os Destinos Turísticos Inteligentes (DTI) oferecem um roteiro estruturado para o desenvolvimento e gestão de destinos de forma mais eficaz e sustentável. Essa abordagem holística abrange diversos aspectos, desde a governança e integração de diferentes setores até a adoção de tecnologias inovadoras. Destinos turísticos que adotaram essa abordagem, como o caso exemplar de Benidorm, na Espanha, observaram não apenas o estímulo ao desenvolvimento sustentável do turismo local, mas também a introdução de inovações no setor (GONZÁLEZ-REVERTÉ, 2019). Ao mesmo tempo, ela assegura a preservação e sustentabilidade dos recursos naturais e culturais.

O processo para obtenção do Selo de Destino Turístico Inteligente (DTI) por meio da Estratégia Nacional do Ministério do Turismo (MTur) é dividido em duas etapas principais:

i) Diagnóstico do destino, plano de transformação e certificado DTI em Transformação. Inicialmente, é realizado o diagnóstico do destino, seguido pela elaboração do plano de transformação, que detalha os requisitos dos Capítulos da Política (capítulo 4, 5, 6, 7, 8, 9 e 10) do Brasil e dos nove eixos do programa. Com base nesse diagnóstico, é emitido o certificado de DTI em Transformação.



ii) Execução do plano de ação, auditoria e obtenção do Selo DTI: após o plano de transformação, o destino deve executar o plano de ação proposto. Em seguida, uma auditoria é realizada para avaliar a implementação e os resultados. Para obter o Selo DTI, o destino precisa alcançar uma nota mínima de 4 em uma escala de 1 a 5, em 80% dos 105 requisitos avaliados durante a auditoria. Portanto, para que um destino se qualifique com o Selo DTI, é necessário obter essa nota mínima em 84 requisitos (80% de 105) durante a auditoria.

Neste contexto, Fortaleza deu início ao processo para obtenção do selo de Destino Turístico Inteligente (DTI) em junho de 2023, quando foi selecionada pelo Ministério do Turismo. A capacitação online e presencial teve início no mesmo mês e em julho, uma equipe da Secretaria de Turismo e Fortaleza (SETFOR) participou do Seminário Internacional de Destinos Turísticos Inteligentes em Montevidéu. A finalização do diagnóstico do destino e uma capacitação presencial em Foz do Iguaçu ocorreram em agosto, quando o diagnóstico foi validado, promovendo uma reunião com os consultores sobre os dados, resultando na elaboração do Plano DTI da cidade.

Em outubro de 2023, parte da equipe participou de um evento em Medellín, na Colômbia, com o objetivo de compreender os avanços e desafios identificados no processo de se tornar um destino turístico inteligente. Em dezembro de 2023, durante o Salão Nacional do Turismo, a cidade recebeu o "Certificado - Fortaleza DTI em Transformação", indicando progresso nas ações locais rumo à obtenção do Selo DTI. É importante dizer que a transformação de Fortaleza em um Destino Turístico Inteligente (DTI) é uma meta necessária e estratégica para o desenvolvimento sustentável e competitivo do turismo na região.

Considerando a atual implementação da Estratégia Nacional DTI em Fortaleza e sua fase atual de execução do Plano de Transformação, e analisando os nove eixos de "Fortaleza DTI em Transformação", como demonstrado no Quadro 1, observou-se que metade desses eixos já apresenta resultados significativos. Em particular, os eixos de sustentabilidade, criatividade, promoção e *marketing*, governança e inovação obtiveram notas entre 4 e 5, sendo 5 a nota máxima.

Somado a isso, em 2022, anteriormente ao certame do Ministério do Turismo da Estratégia Nacional DTI, Fortaleza foi a única cidade do Brasil selecionada pelo Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) através do Programa Turismo Futuro, o qual tem como objetivo contribuir para o aprimoramento da maturidade tecnológica dos destinos por meio de diagnósticos e planos de ação, convergindo para uma melhoria no planejamento inteligente do destino.

Quadro 1 - Matriz SWOT - "Fortaleza DTI em Transformação"

Fatores Internos	
Fatores Positivos (Forças)	Fatores Negativos (Fraquezas)
<ul style="list-style-type: none"><li>Sustentabilidade, criatividade e promoção e <i>marketing</i>, governança e inovação;</li><li>Programa Turismo Futuro do BID;</li><li>Fortaleza integra a Rede Iberoamericana de DTI.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Mobilidade e transporte, segurança, tecnologia e acessibilidade;</li><li>Equipe pessoal reduzida;</li><li>Nenhum técnico da Secretaria Municipal do Turismo de Fortaleza é servidor de carreira.</li></ul>



Fatores Externos	
Fatores Positivos (Oportunidades)	Fatores Negativos (Ameaças)
<ul style="list-style-type: none"><li>• DTI Sebrae Nacional;</li><li>• Participação em capacitações nacionais e internacionais;</li><li>• Prêmio Nacional do Turismo ao Observatório do Turismo de Fortaleza;</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Descontinuidade da Consultoria do Instituto Cidades do Futuro (ICF);</li><li>• Descontinuidade da política DTI via Ministério do Turismo.</li></ul>

Fonte: Elaboração dos autores a partir do Diagnóstico DTI em Transformação de Fortaleza/Secretaria Municipal do Turismo de Fortaleza/Observatório do Turismo (2024).

Apesar das forças destacadas, o destino também apresenta suas fraquezas. Por exemplo, embora o eixo de segurança tenha sido reconhecido como uma ferramenta inovadora na gestão local, devido ao videomonitoramento da área delimitada a ser DTI: Poligonal Turística, o destino precisa acompanhar e monitorar a segurança de saúde dos turistas. Além disso, é necessário divulgar os indicadores deste eixo específico, assim como os tipos de incidentes ocorridos e as medidas de prevenção adotadas.

No caso da tecnologia e acessibilidade, a situação é semelhante: embora tenham sido bem avaliados, é necessário ampliar as informações e iniciativas de tecnologia e avançar no planejamento de outros locais em relação às condições de acessibilidade. Por exemplo, uma das fraquezas identificadas na tecnologia é a falta de monitoramento da capacidade de carga dos equipamentos e atrações turísticas, além da reduzida quantidade de pontos de *Wi-Fi* e da qualidade de conexão abaixo do ideal.

No que diz respeito à acessibilidade, a avenida Beira Mar possui infraestrutura acessível e a Prefeitura de Fortaleza, em colaboração com o Governo do Estado do Ceará, desenvolve o projeto Praia Acessível, oferecendo banho assistido para os usuários dessa vertente. O projeto foi reconhecido em 2019 pelo Ministério do Turismo como a melhor proposta de turismo inclusivo do Brasil (FORTALEZA, 2019).

Além das considerações técnicas locais, é relevante destacar que a equipe encarregada do "Fortaleza DTI em Transformação" é composta por servidores em cargos de comissão, ou seja, nenhum deles é funcionário efetivo. Esse cenário pode representar um desafio para a continuidade das políticas públicas locais em caso de mudança de administração.

Contudo, existem algumas oportunidades que se somam ao atual contexto de Fortaleza: i) o Programa DTI pelo Sebrae Nacional; ii) a capacitação da equipe local por meio de formações nacionais e internacionais; e iii) o reconhecimento do Observatório do Turismo de Fortaleza pelo Prêmio Nacional do Ministério do Turismo, destacando o núcleo de estudos da economia do turismo da Secretaria Municipal do Turismo como uma das principais iniciativas do país na categoria de Gestão de Dados e Inteligência (BRASIL, 2023).

Apesar dos desafios enfrentados, iniciativas como a do Sebrae Nacional, que está concentrando esforços na abordagem do DTI com foco nas empresas, representam passos significativos para o avanço do DTI em Fortaleza. No entanto, é essencial que as empresas locais desempenhem seu papel, implementando as ações identificadas pelos diagnósticos empresariais realizados pelo Sebrae.



Quanto à participação da equipe local em treinamentos e capacitações tanto nacionais (Brasília, Foz do Iguaçu e Curitiba) quanto internacionais (Montevideu - Uruguai e Medellín - Colômbia), onde foram adquiridos conhecimentos teóricos e experiências dos avanços desses destinos, isso se apresenta como um dos diferenciais que Fortaleza possui para avançar com a política do DTI. Independente da área, a capacitação do corpo técnico é uma condição necessária na gestão municipal, dada a complexidade inerente aos processos de tomada de decisão no âmbito da administração pública (SOUSA; CAETANO; SOUSA; SILVA,2023).

Além do reconhecimento nacional do Observatório do Turismo de Fortaleza, em 2023, a equipe responsável pela coordenação das ações do DTI recebeu visitas técnicas de destinos como Gramado, no Rio Grande do Sul com o propósito identificar as práticas bem-sucedidas na implementação e execução do equipamento, além das propostas para o avanço do DTI. O setor de estudos e pesquisas, coordenado pela mesma equipe do DTI de Fortaleza, tem servido como referência para *benchmarking* de outros observatórios, como o recém-lançado Observatório de Gramado (GRAMADO, 2023; GRAMADO, 2024). Esse perfil técnico e a busca por práticas bem-sucedidas nacionais e internacionais têm contribuído para o progresso das ações locais.

Entretanto, alguns desafios surgem como potenciais ameaças à integração da política de turismo de Fortaleza: i) a possibilidade de mudança na gestão; ii) a falta de membros da equipe técnica que sejam servidores de carreira; e iii) a perspectiva de alterações na composição da equipe técnica do projeto. Mudanças na administração, a ausência de profissionais com estabilidade no cargo e possíveis reorganizações na equipe técnica de um projeto ou programa, ou seja, em uma política pública específica em nível local, podem acarretar em lentidão na gestão pública municipal. Essa problemática não é exclusiva do setor de turismo, sendo também uma preocupação em outras áreas administrativas (SOUSA; CAETANO; SOUSA; SILVA,2023).

Além disso, é importante ressaltar que a política de Destino Turístico Inteligente (DTI) não é apenas uma iniciativa de gestão, mas sim uma política pública federal para o turismo. Nesse sentido, independentemente de possíveis mudanças na administração local de Fortaleza e na equipe técnica, é fundamental que, seguindo o princípio da subsidiariedade - onde as competências municipais devem ser exercidas pelo próprio município - o gestor utilize a boa governança para alcançar resultados em prol do bem coletivo (SOUSA; CAETANO; SOUSA; SILVA,2023).

Embora existam cargos comissionados estabelecidos por lei, é essencial que o gestor municipal de cada pasta, como o turismo municipal, inclua pelo menos um servidor de carreira em projetos locais que fazem parte de uma política pública. Preferencialmente, esse servidor deveria participar de todos os projetos, pois em caso de mudança na gestão, ele poderá contribuir para a continuidade dos processos.

Assim, a ausência de profissionais qualificados com esse perfil de servidor pode levar à interrupção ou lentidão nos projetos, devido ao tempo necessário para a nova equipe se apropriar. Nesse sentido, o Conselho Municipal de Turismo (COMTUR) também desempenha um papel fundamental, pois cobra da gestão a continuidade dessas ações, sendo necessário haver um diálogo eficaz entre o DTI e o COMTUR, além da criação do Ecossistema de Planejamento e Inovação, para garantir o sucesso e a continuidade das políticas de turismo inteligente.



Além das ameaças previamente mencionadas, é essencial considerar algumas estratégias para mitigar esses riscos e garantir a continuidade e o sucesso das iniciativas do DTI em Fortaleza. Em primeiro lugar, seria prudente estabelecer mecanismos que assegurem a continuidade das políticas de turismo, independentemente de mudanças na gestão. Isso pode envolver a formalização de planos de longo prazo e a criação de comitês permanentes que incluam diversos *stakeholders* do setor turístico. Em segundo lugar, é relevante investir na capacitação e formação de servidores de carreira, integrando-os à equipe técnica. Isso proporciona maior estabilidade ao projeto e garante a retenção do conhecimento adquirido ao longo do tempo.

Por fim, manter uma equipe técnica coesa e comprometida é fundamental. Para tanto, é necessário implementar políticas de valorização e retenção de talentos, oferecendo oportunidades de crescimento e reconhecendo as contribuições individuais e coletivas. Essas medidas contribuirão para fortalecer a política integrada de turismo de Fortaleza, minimizando os impactos das possíveis ameaças e promovendo um ambiente propício para o desenvolvimento sustentável do setor.

Nesse contexto, é relevante destacar que Fortaleza atualmente possui uma nota média de 3,0 nos capítulos e eixos avaliados. Esse cenário sugere uma perspectiva promissora, uma vez que a nota mínima para obtenção do Selo DTI é 4,0. Esse progresso indica que Fortaleza está na direção certa para se tornar um destino turístico inteligente. As ações realizadas até o momento, como a capacitação das equipes, a participação em eventos internacionais e a elaboração do Plano DTI, são passos fundamentais para alcançar esse objetivo. A continuidade das iniciativas propostas no plano de transformação e a eficiente execução do plano de ação serão essenciais para elevar a nota média do destino.

A análise revela o potencial de Fortaleza (CE) como um destino turístico inteligente e inovador, destacando-se no contexto do cenário turístico contemporâneo. Identificaram-se oportunidades para desenvolver essas características por meio de parcerias estratégicas entre o setor público e privado, investimentos em infraestrutura digital e iniciativas de capacitação para profissionais do setor turístico.

A revisão bibliográfica e consulta a fontes documentais demonstraram resultados significativos sobre o potencial de Fortaleza como destino turístico inteligente e inovador. Autores como Buhalis (2014), Gretzel; Werthner; Koo & Lamsfus (2025) contribuíram para esse entendimento. Já os relatórios da OMT e FEM destacam a importância da inovação e sustentabilidade na gestão do turismo.

Por fim, observou-se que o turismo inteligente e inovador em Fortaleza é caracterizado pela integração de tecnologias avançadas, sustentabilidade ambiental e experiências personalizadas para os visitantes. Diversas iniciativas na cidade refletem essas características, como aplicativos móveis para informações turísticas, sistemas de transporte inteligentes e práticas sustentáveis em hotéis e atrações turísticas.

## **5 CONCLUSÃO**

A partir dos resultados, pôde-se observar o potencial de Fortaleza (CE) como um destino turístico inteligente e inovador, evidenciado por seu progresso no *Ranking Connected*



*Smart Cities*, onde alcançou a 18ª posição entre as cidades mais inteligentes e inovadoras. Fortaleza se destaca especialmente no eixo de tecnologia e inovação, ocupando a 4ª colocação. O dinamismo econômico da cidade também é ressaltado, liderando o PIB da Região Nordeste por quatro anos consecutivos.

Esses avanços são fruto de mudanças estruturais iniciadas com o Plano "Fortaleza 2040", visando transformar a cidade em um local mais acessível, justo e acolhedor. A abordagem integrada reconhece o papel crucial do setor turístico na economia local, impulsionando iniciativas para diversificar e fortalecer a base econômica da cidade.

A transformação de Fortaleza em um Destino Turístico Inteligente (DTI) requer uma abordagem multifacetada para superar os desafios em áreas críticas. Melhorar a mobilidade e o transporte, garantir a segurança, promover a tecnologia e a acessibilidade, e gerenciar a equipe de maneira eficiente são passos fundamentais. Além disso, é essencial que as empresas locais atuem de acordo com as recomendações do Sebrae, implementando as ações identificadas para avançar na transformação. Com uma visão estratégica e colaborativa, Fortaleza pode alcançar o Selo DTI, proporcionando experiências enriquecedoras para os turistas e benefícios sustentáveis para a comunidade local.

Apesar dos progressos, desafios como a possibilidade de mudança na gestão, a falta de servidores de carreira na equipe técnica e a perspectiva de alterações na composição da equipe técnica representam ameaças à integração da política de turismo de Fortaleza. Estratégias para mitigar esses riscos incluem a formalização de planos de longo prazo, investimentos na capacitação de servidores de carreira e a implementação de políticas de valorização e retenção de talentos.

Embora Fortaleza já apresente um progresso significativo em direção a se tornar um destino turístico inteligente, é essencial manter a continuidade das iniciativas propostas no plano de transformação e a eficiente execução do plano de ação para alcançar essa meta. A análise sugere que a cidade está na direção certa para atingir esse objetivo, mas é necessário continuar avançando para elevar sua nota média nos eixos avaliados, garantindo um desenvolvimento sustentável e competitivo no setor do turismo.

## 6 REFERÊNCIAS

AENOR. **Asociación Española de Normalización**. Libro del Alumno M-70. Gestor em destinos turísticos inteligentes. Norma UNE 178501. AENOR Formación. Curso 11 e 12, 2020. [modo virtual].

BANDEIRA, J. S. **PLANOS "FORTALEZA 2040" e "CEARÁ 2050": a valorização do território e o planejamento estratégico**. *Geographia Opportuno Tempore*, Londrina, v. 6, n. 1, 2020.

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

BUTLER, R. W. (1999). **Sustainable tourism: a state-of-the-art review**. *Tourism Geographies*, 1(1), 7–25. Disponível em: < <https://doi.org/10.1080/14616689908721291> >. Acesso em: 07 de maio 2024.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Prêmio Nacional do Turismo**: MTur anuncia os vencedores do grupo "Iniciativas de Destaque. 2023. Disponível em: <https://www.gov.br/turismo/pt-br/assuntos/noticias/premio-nacional-do-turismo-mtur-anuncia-os-vencedores-do-grupo-201iniciativas-de-destaque201d>. Acesso em: 23 de maio, 2024.



Edição em Português e Inglês / Edition in Portuguese and English - Vol. 12, N. 38, 2024

CARAGLIU, A.; DEL BO, C.; NIJKAMP, P. **Smart Cities in Europe**. Journal of Urban Technology, p. 45-59, 2009. Acesso em: 12 maio. 2024.

CONNECTED SMART CITIES. **Ranking Conected Smart Cities**. Edição 2023. Disponível em: <[https://drive.google.com/file/d/1959D\\_SG2D2XXuKgWo1GxLFgO4W-y62iz/view](https://drive.google.com/file/d/1959D_SG2D2XXuKgWo1GxLFgO4W-y62iz/view)>. Acesso em: 23 de maio, 2024.

DIÁRIO DO NORDESTE. Redação. **Fortaleza é selecionada para projeto de transformação em destino turístico inteligente: A Capital cearense foi uma das 10 selecionadas pelo Ministério do Turismo**. Diário do Nordeste, seção Negócios, 8 de junho de 2023, 16:09.

EGGER, R.; GULA, I. **Smart Tourism Destination Development**. In: HANDBOOK of Research on Digital Marketing Innovations in Tourism and Hospitality. IGI Global, 2021. p. 71-93.

ESPAÑA. Ministerio de Industria, Energía y Turismo. Secretaría de Estado de Turismo. **Plan Nacional e Integral de Turismo (PNIT) 2012-2015**. Gobierno de España, 2012.

FEMENIA-SERRA, F.; NEUHOFER, B. **Smart tourism destinations: digital innovation and sustainability**. In: INFORMATION and Communication Technologies in Tourism 2020. Springer, 2020.

FLORES, D. F. L. **Placemaking proporcionando um Destino Turístico Inteligente participativo e promovendo o desenvolvimento local: caso de Benidorm/ Daniela Ferreira Flores Longato - São Caetano do Sul: USCS, 2023. 226f. Tese (doutorado) - USCS, Universidade Municipal de São Caetano do Sul, Programa de Pósgraduação em Administração, 2023.**

FORTALEZA 2023. **Fortaleza segue plano de transformação da cidade em Destino Turístico Inteligente (DTI)**. Fortaleza – Prefeitura. Disponível em: <<https://www.fortaleza.ce.gov.br/noticias/fortaleza-segue-plano-de-transformacao-da-cidade-em-destino-turistico-inteligente-dti#:~:text=Fortaleza%20foi%20selecionada%2C%20em%20junho,da%20Estrat%C3%A9gia%20Nacional%20DTI%20Brasil>>. Acesso em: 20 de maio, 2024.

\_\_\_\_\_. **Plano de Pré Investimento Fortaleza: Programa Turismo Futuro**. 2023.

\_\_\_\_\_. **Programa Praia Acessível vence Prêmio Nacional do Turismo 2019**. 2019. Disponível em: <<https://www.fortaleza.ce.gov.br/noticias/projeto-praia-acessivel-e-finalista-do-premio-ibero-americano-de-destino-turistico-inteligente>>. Acesso em: 20 de maio, 2024.

\_\_\_\_\_. **PIB de Fortaleza cresce mais de 12% e a capital segue sendo a primeira do Nordeste. Prefeitura de Fortaleza, 2023**. Disponível em: <<https://www.fortaleza.ce.gov.br/noticias/pib-de-fortaleza-cresce-mais-de-12-e-capital-segue-sendo-a-primeira-do-nordeste>>. Acesso em: 20 de maio, 2024.

PREFEITURA DE GRAMADO. (2023, 20 de outubro). **Secretaria de Turismo realiza workshop e visita técnica em Fortaleza**. Disponível em: <<https://gramado.rs.gov.br/noticias/departamento-de-comunicacao-e-imprensa/secretaria-de-turismo-realiza-workshop-e-visita-tecnica-em-fortaleza-1>>. Acesso em: 20 de maio, 2024.

PREFEITURA DE GRAMADO. (2024, 27 de março). **Secretaria de Turismo lança Observatório do Turismo de Gramado**. Disponível em: <<https://gramado.rs.gov.br/noticias/geral/secretaria-de-turismo-lanca-observatorio-do-turismo-de-gramado#:~:text=O%20Observat%C3%B3rio%20do%20Turismo%20de,Doutor%20em%20Administra%C3%A7%C3%A3o%20Michel%20Bregolin>>. Acesso em: 20 de maio, 2024.

GIFFINGER, R; HAINDLMAIER, G. **Smart cities ranking: An effective instrument for the positioning of the cities**. ACE: Architecture, City and Environment, v. 4, 2010.

GRETZEL, U., WERTHNER, H., KOO, C., & LAMSFUS, C. **Conceptual Foundations for Understanding Smart Tourism Ecosystems**. Computer in Human Behavior, 2015.

GONZÁLEZ-REVERTÉ, F. **Building Sustainable Smart Destinations: An Approach Based on the Development of Spanish Smart Tourism Plans**. Sustainability, v. 11, n. 23, 2019.



KOMNINOS, N. **Intelligent cities: Towards interactive and global innovation environments.** International Journal of Innovation and Regional Development. 2009. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1504/IJIRD.2009.022726>> Acesso em: 27 abr. 2024.

KUHLMANN, S. **Improving Distributed Intelligence in Complex Innovation Systems.** Economic Policy. Karlsruhe, 1999.

MENDES FILHO, L., MAYER, V. F., & CORRÊA, C. H. W. **Dimensões que influenciam a percepção dos turistas sobre Destinos Turísticos Inteligentes.** *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*, 16, 2022.

MUÑOZ, A. L. Á, SÁNCHEZ, S. G. **Destino Turístico Inteligente.** Harvard Deusto Business Review. España, 2013.

SÁNCHEZ, A. V. **Investigación Científica en Turismo: La experiencia Ibérica.** *Revista Turismo e Desenvolvimento.* Univ. de Aveiro. Aveiro, Portugal, 2014.

SANTA ANA, A. G. **Turismo brasileiro 4.0: do analógico ao digital. A digitalização e a mudança na venda de “pacotes” de viagens nas operadoras de turismo do Brasil.** Dissertação de mestrado. Fundação Getúlio Vargas. Rio de Janeiro, 2019.

SEBRAE. **Destinos turísticos inteligentes.** Disponível em <<http://www.sebrae.com.br>> Acesso em 03/10/2018.

SEGITTUR. **Destinos Turísticos Inteligentes.** Gobierno de España. Ministerio de Indústria, Energia y Turismo, Secretaria de Estado de Turismo, 2013.

SIGALA, M.; DOLNICAR, S. **Smart tourism destination development: a framework for monitoring and evaluating stakeholders’ collaboration.** *Journal of Destination Marketing & Management*, v. 19, 2021.

SOUSA, J. S.; CAETANO, F. A. O.; SOUSA, E. C.; SILVA, A. F. **Os municípios brasileiros e a gestão ambiental: estrutura e articulação institucional.** *Revista Brasileira de Desenvolvimento Territorial Sustentável, Matinhos*, v. 9, 2023.

ZYGIARIS, S. **Smart City Reference Model: Assisting Planners to Conceptualize the Building of Smart City Innovation Ecosystems.** *Journal of the Knowledge Economy*, 4(2), 2013.

ZHANG, L., LI, N., & LIU, M. **On the basic concept of smarter tourism and its theoretical system.** *Tribune Tourism*, 2012.