

**DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES NA AVALIAÇÃO DE PROFISSIONAIS DO
TURISMO, DA GESTÃO PÚBLICA E DE PESQUISADORES**

STELA CRISTINA HOTT CORREA
UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA (UFJF)

MARLUSA DE SEVILHA GOSLING
UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS (UFMG)

DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES NA AVALIAÇÃO DE PROFISSIONAIS DO TURISMO, DA GESTÃO PÚBLICA E DE PESQUISADORES

Introdução

O termo “smart” (inteligente) é atribuído à capacidade de se obter e aplicar conhecimento de maneira autônoma em um ambiente, o qual se adapta às necessidades de seus usuários melhorando sua experiência a partir do conhecimento obtido. Dispositivos móveis, Internet of Things, Big Data, Cloud Computing, dados móveis 5G, WiFi livre são parte da tecnologia da informação e comunicação (TIC) que tem viabilizado a inovação disruptiva no contexto do modo de vida humano. Quando a TIC é aplicada a uma região para atendimento dos turistas, ela se converte em um destino turístico inteligente (DTI).

Problema de Pesquisa e Objetivo

Os problemas de pesquisa que nortearam este trabalho são: Quais são as dimensões que formam um DTI e quais são os seus impactos sobre o comportamento do viajante? A partir desses problemas se estabelece como objetivo da pesquisa desenvolver uma teoria substantiva acerca das dimensões formadoras do DTI e suas consequências sobre o comportamento dos viajantes segundo a avaliação dos profissionais do turismo, da gestão pública e de pesquisadores.

Fundamentação Teórica

O DTI representa o local para onde todas as camadas do modelo do turismo inteligente se convergem por meio da tecnologia, dados, governança, negócios e experiência (Gretzel & Scarpino-Johns, 2018). Portanto, ele tem uma arquitetura de conhecimento que permite as organizações do turismo acessarem múltiplas fontes de dados em tempo real para resolverem os problemas do viajante (Jovicic, 2019). Além disso, essa tecnologia viabiliza a criação de aplicativos que permitem ao viajante dar e obter informações on-line criando a experiência inteligente do turismo (Boes, Buhalis, & Inversini, 2016).

Metodologia

Foi desenvolvido um processo de teorização fundamentada nos dados (Grounded Theory) de pesquisadores, profissionais do turismo e da gestão pública. A grounded theory é uma metodologia para elaboração de teorias substantivas e formais a partir da extração de conceitos dos dados, os quais são organizados em categorias que se relacionam sob hipóteses que formarão o corpo teórico. As categorias vão sendo depuradas num movimento cíclico de coleta e análise de dados denominado de amostragem teórica. A partir da interpretação dos dados foi formulada uma proposição teórica sobre o DTI e seus impactos.

Análise dos Resultados

Interpretando os resultados obtém-se como proposição teórica que o DTI é um destino sustentável que tem a TIC e a infraestrutura na base da sua oferta de acessibilidade digital e mobilidade inteligente, as quais são gerenciadas pela governança e negócios inteligentes. A acessibilidade para viajantes com deficiência permeia estas dimensões. Além disto, o DTI faculta ao viajante realizar suas experiências com confiança, segurança, independência e bem-estar como se ele fosse o próprio cidadão, desenvolvendo com isso, o seu comprometimento em relação ao destino e a sua transformação pessoal.

Conclusão

Diante da segurança e independência proporcionada pelo DTI, o turista vivencia experiências imersivas bem próximas do cotidiano do morador, fazendo descobertas que podem modificar seu comportamento. Suas avaliações, resenhas e demandas on-line constituem material para a personalização da sua experiência em tempo real. Cabe à governança estimular a formação de microempreendedores individuais que usam a tecnologia para ofertar experiências personalizadas e imersivas ao viajante. Logo, a tecnologia é um elemento que aproxima o turista do morador.

Referências Bibliográficas

Boes, K., Buhalis, D., & Inversini, A. (2016). Smart tourism destinations : ecosystems for tourism

destination competitiveness. *International Journal of Tourism Cities*, 2(2), 108-124. Gretzel, U., & Scarpino-Johns, M. (2018). Destination resilience and smart tourism destinations. *Tourism Review International*, 22, 263-276. Jovicic, D. Z. (2019). From the traditional understanding of tourism destination to the smart tourism destination. *Current Issues in Tourism*, 22(3), 276-282.