

A governança do turismo em um município do nordeste brasileiro: uma análise em base ao conceito de destinos turísticos inteligentes¹

Jennifer Caroline Soares

Professora do Departamento de Turismo, Universidade Federal de Sergipe, Brasil
Grupo de Pesquisa Gestão do Turismo e Hospitalidade (CNPQ/UFS)
jennifercarolinesoares@gmail.com

Vinícius Moises Rodrigues Semião

Aluno da graduação em Turismo, Universidade Federal de Sergipe, Brasil
Grupo de Pesquisa Gestão do Turismo e Hospitalidade (CNPQ/UFS)

Sergio Fernando Lima Marques

Aluno da graduação em Turismo, Universidade Federal de Sergipe, Brasil
Grupo de Pesquisa Gestão do Turismo e Hospitalidade (CNPQ/UFS)

Renan Batista Conceição

Aluno da graduação em Turismo, Universidade Federal de Sergipe, Brasil
Grupo de Pesquisa Gestão do Turismo e Hospitalidade (CNPQ/UFS)

Resumo

O estudo tem como objetivo analisar a governança no planejamento da atividade turística com base no conceito de destinos turísticos inteligentes, em um município do nordeste brasileiro. Mediante a análise dos Planos de Desenvolvimento Turístico (n=4) e da realização de entrevistas a informantes-chave (n=8) envolvidos com o planejamento do turismo, realizou-se um estudo qualitativo, exploratório e descritivo no município de Aracaju-Sergipe. A ausência de uma visão estratégica em nível local, de coordenação entre instrumentos e organismos da administração local e

1. Pesquisa realizada com o apoio do Programa Institucional de Bolsas de Iniciação Científica da Universidade Federal de Sergipe (PIBIC-UFS); e no marco do projeto «Novos enfoques para o planejamento e gestão do território turístico: conceituação, análises de experiências e problemas. Definição de modelos operativos para destinos turísticos inteligentes». Referência: CSO2014-59193-R.

regional, e de organismos colegiados foram as principais debilidades identificadas. Por outro lado, desde uma perspectiva positiva, foi identificada a existência de um planeamento estratégico em âmbito estadual com dotação orçamentária suficiente e com medidas de monitoramento. O Estado apresenta um importante papel para o desenvolvimento turístico no município estudado, onde a governança ainda apresenta fragilidades. As variáveis/indicadores utilizados neste estudo podem auxiliar na implementação de medidas para melhorar a eficiência da governança no planeamento turístico na região.

Palavras-chave: Destinos Turísticos Inteligentes, Governança, Planeamento Turístico.

1. Introdução

A atividade turística se destaca internacionalmente como uma importante atividade econômica geradora de emprego e renda para as localidades receptoras. Em 2015 foi registrado 1,186 milhão de chegadas em nível mundial (Organização Mundial do Turismo, 2016) e os benefícios econômicos gerados pelo turismo levam vários países a investir no seu desenvolvimento. No entanto, seu crescimento também se relaciona a impactos negativos (econômicos, sociais, ambientais) para as localidades receptoras (Mathieson & Wall, 1982) e requer um planeamento turístico que incorpore os princípios da sustentabilidade (Inskeep, 1991). Em resposta a essa necessidade, observam-se diversas transformações no planeamento do turismo, entre elas a substituição de um enfoque excessivamente tecnocrático, racional e científico, a um modelo mais dinâmico e atual que considera a importância do desenvolvimento do território e de sua governança (Costa, Panyik & Buhalis, 2013; Dias, 2003). O debate em torno da governança adquire grande repercussão a partir da década de 1990, e a sua relevância radica na perspectiva de que a mesma poderia definir os caminhos de desenvolvimento para fortalecer uma gestão de destinos mais eficaz e inclusiva (Velásco Gonzáles, 2013).

Nesse contexto, o conceito de «*Smart City*» (cidade inteligente), relacionado à gestão de cidades a escala local, ganha destaque tanto na arena política (Caragliu et. al., 2011) quanto na literatura acadêmica (Mighali et. al., 2015). Entende-se que uma cidade é inteligente quando o investimento realizado na mesma é capaz de promover o crescimento econômico e

ambientalmente sustentável, ao mesmo tempo em que propicia uma elevada qualidade de vida para a população local (Caragliu et. al., 2011). Desta forma, o conceito incorpora a perspectiva do planejamento estratégico, sustentabilidade e participação dos residentes (Lijing et. al., 2014) por meio de uma governança participativa. Esse conceito está sendo incorporado no planejamento urbano de algumas cidades brasileiras, como é o caso de Curitiba, Rio de Janeiro, Porto Alegre e São Paulo, que estão utilizando as TIC's (Tecnologias da Informação e Comunicação) para a melhoria da prestação de serviços básicos para os cidadãos (Weiss et. al., 2015; Weiss et. al., 2014; Freitas, 2014; Dowbor, 2013).

Considerando a intrínseca relação existente entre planejamento urbano e turístico, o conceito de cidade inteligente é absorvido também no âmbito do turismo (Invat.Tur, 2015). A atividade turística está composta por uma ampla gama de atores e fatores inter-relacionados que exigem um enfoque de gestão integral das cidades. Em linhas gerais, o enfoque de destino inteligente busca adaptar a gestão turística a economia digital, a relevância das TIC's e a necessidade de reforçar a inovação e o conhecimento (Ivars Baidal et. al., 2016). Ainda que no Brasil o conceito de destino inteligente não tenha sido incorporado nos instrumentos de planejamento da atividade turística nacionais, observa-se a incipiente inclusão do conceito no âmbito acadêmico e institucional (Conceição & Soares, 2017; Conselho Paranaense de Turismo, 2016; Saulo et. al. 2016). Além disso, desde a década de 1990 as políticas públicas brasileiras destacam a importância da governança para o turismo e buscam fomentar um processo de gestão descentralizada, aumentando a autonomia dos estados e municípios nesse processo (Brasil, 2013a). Ainda que a governança possa ser considerada como um dos eixos centrais para a construção de cidades e/ou destinos inteligentes, é limitada a produção científica que utiliza esta abordagem para avaliar o planejamento da atividade turística. Considerando o anterior, o presente estudo tem como objetivo analisar a governança no planejamento da atividade turística, com base no conceito de destinos turísticos inteligentes, em um município do nordeste brasileiro.

2. Metodologia

Mediante análise documental e entrevistas a informantes-chave, realizou-se em 2017 um estudo exploratório e descritivo com abordagem qualitativa no município de Aracaju. Selecionou-se para o estudo o município de Aracaju

por sua importância enquanto destino indutor do desenvolvimento turístico regional (Brasil, 2008). Aracaju é a capital do estado de Sergipe (nordeste brasileiro), com uma população estimada de 641.523 habitantes (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, 2016). Apesar de não figurar entre os principais destinos turísticos brasileiros para a demanda internacional, Aracaju está entre os 28 primeiros destinos da demanda nacional (Brasil, 2012) e faz parte do Programa de Desenvolvimento do Turismo (PRODETUR) que conta com aporte financeiro do Banco Interamericano de Desenvolvimento – BID para fomentar a atividade turística na região² (Brasil, 2013b). Cabe destacar também que o município integra a Rede Brasileira de Cidades Inteligentes e Humanas [RBICH] que congrega as 350 maiores cidades brasileiras com o objetivo de fomentar e avaliar as cidades inteligentes e humanas (RBICH, 2017).

Para a análise documental foram incluídos no estudo os planos de desenvolvimento relacionados ao turismo com efeito na área do município, sendo estes: (1) Plano de Desenvolvimento Integrado do Turismo Sustentável Costa dos Coqueirais, 2013 PDITS; (2) Plano Estratégico de Desenvolvimento Sustentável do Turismo de Sergipe 2009-2014 PEDST; (3) Plano Diretor do Município de Aracaju (2000); (4) Planos de Aquisições – BID (2014-2016). Utilizando um protocolo de análise previamente elaborado foram extraídas dos documentos selecionados as informações relacionadas à governança no planejamento do turismo no município. O protocolo foi construído com base nas variáveis de governança definidas no âmbito do projeto de Destinos Turísticos Inteligentes, desenvolvido pelo *Instituto Universitario de Investigaciones Turísticas da Universidad de Alicante* (Espanha). As variáveis foram adaptadas considerando as características do destino estudado (Quadro 1).

Buscando uma aproximação à realidade do planejamento turístico no município, optou-se por complementar as informações recopiladas na análise dos documentos com a realização de entrevistas semiestruturadas a informantes-chave. Com base na técnica de bola de neve foram selecionados para participar do estudo aqueles informantes envolvidos com o

2. O PRODETUR Sergipe está estruturado em seis componentes: estratégia de produto turístico, estratégia de comercialização (informação, promoção e distribuição), fortalecimento institucional, infraestrutura turística e de serviços básicos e gestão ambiental (BID, 2013). O programa é operacionalizado em nível estadual e as atuações são dirigidas a regiões turísticas prioritárias do Estado, no caso de Sergipe o Polo Costa dos Coqueirais e Velho Chico. O município de Aracaju pertence a primeira região (Polo Costa dos Coqueirais).

planejamento do turismo no município. No total foram realizadas 8 entrevistas (02 representantes do poder público estadual, 02 representantes do poder público municipal, 02 representantes empresariais, 1 experto em turismo e 01 representante do terceiro setor).

Para analisar a governança no planejamento da atividade turística no município, as variáveis de estudo foram estratificadas segundo o âmbito de atuação (1. Municipal/estadual). Realizou-se uma análise descritiva dos dados.

3. A governança nos destinos turísticos inteligentes

O conceito de destino inteligente surgiu a partir da concepção de *Smart Cities*, o qual está relacionado as *Smart Communities*. Este termo foi utilizado pela primeira vez na década de 1990 por «*The California Institute for Smart Communities*», cujo foco estava nas comunidades que poderiam ser projetadas para a utilização de tecnologias da informação e da comunicação (Albino, 2015). O conceito de inteligência relacionado às cidades surge com foco na utilização das TIC's em busca de soluções para os problemas referentes à concentração populacional urbana. As cidades inteligentes têm como objetivo aumentar a eficácia e também a eficiência dos diversos serviços oferecidos por uma cidade (Mighali et al., 2015) buscando soluções inteligentes para melhorar a qualidade dos serviços para os cidadãos (Giffinger et al., 2007).

Existem confusões relacionadas ao conceito de cidade inteligente (Albino et. al., 2015) e não existe uma concepção única do mesmo. As primeiras definições de cidade inteligente foram centradas no papel das infraestruturas de comunicação (Caragliu et. al., 2011), e desta forma existe uma tendência à associação da perspectiva tecnológica ao conceito (Dlodlo et. al., 2016; Gretzel et. al., 2015). No entanto, a inteligência das cidades vai muito além da aplicação de tecnologia (Herbaux & Masselot, 2007). A perspectiva essencialmente tecnológica relacionada ao conceito de cidade inteligente ocasiona a predominância de ações nas quais se observam atuações pontuais dirigidas ao uso das TIC's (mobilidade, novos modelos de negócios, controle de energia, gestão dos serviços públicos) nas cidades (Conceição & Soares, 2017).

No entanto, o conceito pressupõe um enfoque de gestão integral e a tecnologia deve ser entendida como um fator transversal que pode contribuir para melhorar a qualidade de vida dos residentes (Giovannella et al.,

2013). Nesta perspectiva, alguns autores ressaltam a importância das TIC's como ferramenta que deve ser avaliada de acordo com a capacidade de gerar benefícios para a sociedade (Ferro et. al., 2013; Mora-Mora. et. al., 2015). Na mesma linha, outros autores complementam afirmando que a perspectiva da inteligência deve ser primeiramente humana e depois tecnológica (Leite & Marques Awad, 2012) e surge também a denominação de cidade inteligente e humana onde a meta seria o bem-estar, a qualidade de vida e o empoderamento dos cidadãos e comunidades locais (RBCIH, 2017).

Caragliu et. al. (2009) definem uma *Smart City* como uma cidade cujos investimentos em capital humano e social e em infraestruturas diversas e de TIC's favorecem o desenvolvimento econômico sustentável proporcionando assim qualidade de vida aos residentes e visitantes a partir de uma gestão governamental participativa e eficiente. O enfoque de cidade inteligente destaca os princípios relacionados com a sustentabilidade e gestão onde a inovação e as TIC's apresentam um papel propulsor. De forma mais operativa, Giffinger et. al. (2007), definem seis características de cidades inteligentes, sendo estas: economia, sociedade, governança, mobilidade, meio ambiente e qualidade de vida.

A busca por um desenvolvimento sustentável em todas as suas dimensões é uma das características básicas do conceito de cidade inteligente (Invat.Tur, 2015; Leite & Marques Awad, 2012). Por outro lado, a perspectiva de gestão e operação inteligente das cidades está no centro da perspectiva de uma cidade inteligente (Li et. al., 2013) destacando a importância da governança. O próprio conceito de desenvolvimento sustentável requer a necessidade de planejamento, gestão e participação local (Vera Rebollo et. al., 2011). Nesta perspectiva, uma cidade inteligente pode ser avaliada em três dimensões, sendo estas: a dimensão tecnológica, a dimensão humana e a dimensão institucional (Nam & Pardo, 2011).

O conceito de cidade inteligente vem sendo absorvido pelo turismo na medida em que integra enfoques de planejamento estratégico, evolução tecnológica, políticas de sustentabilidade e inovação (Invat.Tur, 2015). Além disso, a aplicação do enfoque de cidade inteligente à gestão turística atende às necessidades que são geradas pelas mudanças estruturais que vêm ocorrendo no âmbito do turismo e corresponde a um enfoque compatível e complementar a outras perspectivas de planejamento e gestão, as quais devem ser integradas (Ivars et. al., 2016).

Um destino turístico inteligente pode ser definido como um espaço que promova a inovação e a acessibilidade em base a uma estrutura tecnológica de ponta que promova a sustentabilidade do território e a qualidade da experiência dos visitantes (Segittur, 2014). O conceito absorve as premissas de sustentabilidade, inovação e tecnologia advindas do conceito de cidade inteligente, inserindo a perspectiva do atendimento das expectativas dos turistas. A incorporação das TIC's tem o potencial de enriquecer as experiências dos turistas e melhorar a competitividade do destino (Brandão, Joia & Teles, 2016).

Os autores Lijing et. al. (2014) definem que as ações relacionadas ao conceito de destino inteligente se referem: às informações digitais, ao marketing na internet, à qualificação, diversificação e personalização dos produtos e serviços e à cooperação e coordenação entre os setores, além do apoio governamental. De uma forma mais ampla, também são definidos diversos aspectos que um destino inteligente deveria adotar, sendo estes: governança, sustentabilidade, conectividade, sistema de informação e inovação (Ivars Baidal et. al., 2016; Invat.Tur, 2015) sendo que a governança, a sustentabilidade e a inovação estariam no nível estratégico-relacional (Ivars Baidal et. al., 2016).

Ainda que sejam traçadas diferentes variáveis para definir o conceito de cidade/destino inteligente, a perspectiva da governança está onipresente. A governança possui um papel fundamental na concepção de uma cidade ou destino turístico inteligente (Invat.Tur, 2015; Giffinger et. al., 2007). De forma geral, o debate em torno da governança nos destinos turísticos vem ganhando cada vez mais destaque (Laws et. al., 2011) considerando a importância dos processos de cooperação interorganizacional no planejamento do turismo (Jamal & Getz, 1995; Timothy, 2010), como também a necessidade da efetiva participação dos *stakeholders* no processo (Ruhanen, 2009).

A governança compreende a atuação das instituições e as regras que estabelecem os limites e os incentivos para o funcionamento da rede de atores que atuam em âmbitos sociais determinados, podendo desenhar as possíveis vias de desenvolvimento para fortalecer uma gestão de destinos mais eficaz e inclusiva (Velasco Gonzáles, 2008). Para que seja eficiente deve assumir uma visão coletiva sobre o futuro, reconhecer lideranças e atores interessados, trabalhar nos princípios da eficiência e transparência das políticas públicas, garantir a participação cidadã e direcionar esforços

para resultados que melhorem os indicadores de desenvolvimento humano (PNUD, 2003).

Ao trasladar a perspectiva de cidade inteligente a destino inteligente o modelo referencial proposto pelo Invat.Tur (2015) sugere que a governança deve adotar um planejamento estratégico a partir da perspectiva de participação social; transparência e liderança, e sugere uma série de parâmetros para medir a mesma, sendo estes: plano estratégico participativo e concensuado; inclusão da estratégia de destino inteligente; plano coordenado com outros planos e políticas; participação e confiança entre os agentes sociais; apoio cidadão; transparência da administração pública; capacidade técnica e financeira para a execução das políticas; monitoramento e controle permanente da gestão.

Considerando os princípios da sustentabilidade, a governança se apresenta como um eixo central para a construção de cidades/destinos inteligentes. O quesito tecnológico pode contribuir de forma transversal para a difusão e o intercambio de informações, assim como para a coordenação dos distintos agentes envolvidos. Desse modo, é importante manter no centro do debate que os «cidadãos inteligentes» são o foco na gestão das cidades e destinos inteligentes, pois o objetivo é atender as expectativas, desejos e necessidades dos mesmos, lembrando que uma cidade deve ser boa aos seus residentes para que assim consiga ser boa para os seus visitantes (Giovannella, et. al., 2013).

4. Resultados

O Quadro 1. mostra as características da governança no processo de planejamento do turismo no município de Aracaju. De forma global os resultados sugerem uma fragilidade no processo de planejamento em âmbito local. Por outro lado, observou-se que a gestão do turismo em nível estadual apresenta parte dos indicadores de governança utilizados na análise. Concretamente, identificou-se a existência de: um planejamento estratégico; dotação orçamentaria para a execução dos objetivos dos planos operativos; propostas de formação para o desenvolvimento de novas capacidades de gestão; campanhas de sensibilização social para o turismo; e se prevê o seguimento do cumprimento do Plano. No entanto, observou-se a ausência de procedimentos de coordenação entre departamentos da administração local e regional; de atuação de colegiados locais e regionais; e de medidas para avaliar a qualidade da experiência dos turistas.

Actas del Seminario Internacional *Destinos Turísticos Inteligentes: nuevos horizontes en la investigación y gestión del turismo*

Universidad de Alicante, 26 y 27 de octubre de 2017

Quadro 1. Caracterização da Governança do turismo no município de Aracaju

Variáveis	Indicadores	Aplicação	
		Estado	Município
Visão estratégica	1. Aplicação de um Plano Estratégico de Turismo	Sim	Não ¹
	2. Aplicação do Plano Diretor de DTI	Não	Não
	3. Existência e aplicação de planos operativos anuais	Não ²	Não
Coordenação entre instrumentos e organismos	1. Coordenação do Plano Estratégico com outros planos locais	Não	Não ³
	2. Existência de procedimentos de coordenação entre departamentos	Não	Não
	3. Existência de colegiados municipais e instâncias de governança regionais	Não	Não
Capacidade institucional	1. Dotação orçamentária suficiente para alcançar os objetivos dos planos operativos	Sim	Não
	2. Formação para o desenvolvimento de novas capacidades de gestão	Sim	Não
	3. Existência de sistemas de gestão da qualidade implantados com um enfoque de destino	Não	Não
Transparência	1. Difusão periódica de memória de atividades	Sim	Sim
	2. Existência e participação nos colegiados municipais e Instâncias de governança regionais	Não	Não
Apoio cidadão	1. Elaboração de campanhas de sensibilização social para o turismo	Sim	Não
Monitoramento	1. Avaliação da qualidade percebida pelos turistas	Não	Não
	2. Seguimento do cumprimento do Plano mediante indicadores	Sim	N/A ⁴

¹ A secretaria municipal de turismo foi desativada no período da realização do estudo.

² Somente foi localizado um plano operativo para os primeiros 18 meses do programa.

³ O Plano Diretor do município está desatualizado. ⁴ Não se aplica.

Fonte: Elaboração própria a partir de análise documental (BID, 2016; BRASIL, 2013b; BRASIL, 2009; ARACAJU, 2000) e das entrevistas com os informantes-chave (2017).

5. Discussão

O presente estudo analisou a governança no planejamento e gestão da atividade turística, com base no conceito de destinos turísticos inteligentes, no município de Aracaju. Os resultados sugerem que o planejamento do turismo ocorre em nível estadual de forma descoordenada com a gestão municipal. Por outro lado, ainda que exista um plano estratégico com dotação orçamentária para a execução dos objetivos propostos nos planos operativos estaduais, a ausência de um orçamento próprio e estável para as atividades propostas pode comprometer sua sustentabilidade temporal. Além disso, a ausência de estudos sobre a demanda turística na região pode dificultar o planejamento da atividade turística.

As políticas públicas brasileiras de turismo destacam a importância da governança e buscam fomentar um processo de descentralização da gestão (Brasil, 2013a). Nossos resultados sugerem um maior protagonismo do estado no planejamento turístico da região que, no entanto, parece se converter em uma centralização das atividades. Isso porque o PRODETUR-Sergipe, operacionalizado pela Secretaria de Estado de Turismo, é o principal programa de turismo em desenvolvimento em Aracaju e parece ser desenvolvido de forma desarticulada com as ações locais. A natureza transversal do turismo, destacada no modelo de destino turístico inteligente, requer a coordenação do planejamento turístico com outras políticas municipais e supra municipais (Invat.Tur, 2015).

A coordenação é reconhecida como um dos elementos-chave do planejamento turístico (Thimothy, 2010). Considerando a abordagem territorial adotada pelo PRODETUR, no município estudado, o planejamento da atividade turística se desenvolve principalmente no âmbito regional (BID, 2013). Ainda que ações para o fortalecimento institucional estejam previstas nos Planos Estratégicos relacionados ao PRODETUR (PDTIS E PEDEST), evidenciou-se a ausência de procedimentos de coordenação entre departamentos. Além disso, em que pese à necessária coordenação com o órgão municipal de turismo para a execução das atividades propostas pelo PRODETUR, a ausência de um planejamento estratégico do turismo no âmbito municipal e a desativação temporária da Secretaria de Turismo do município sugerem uma desarticulação entre a esfera municipal e estadual que pode comprometer a ótima execução do programa. A partir de um planejamento

municipal, Aracaju poderia estabelecer a sua visão estratégica, coordenando e integrando as ações que vêm sendo desenvolvidas.

Ao mesmo tempo, no Brasil, a estrutura de gestão do turismo proposta prevê que além dos órgãos oficiais de turismo (nacionais, estaduais e municipais) existam colegiados municipais, estaduais, regionais e nacionais que possibilitem a articulação entre poder público e sociedade civil organizada. A existência de colegiados com paridade de representação entre os agentes é um importante mecanismo de participação e controle social. Além disso, a participação cidadã aumenta as possibilidades de êxito das políticas, pois legitima as ações, permite o consenso e estabelece um sentido de propriedade da população perante as iniciativas de longo prazo (PNUD, 2003). Ainda que as instâncias de governança regionais estejam previstas em âmbito nacional (Brasil, 2007; Brasil, 2013a), nossos resultados revelam a desestruturação destas instâncias no município estudado. A ausência de colegiados sugere uma desarticulação entre os municípios da região e entre as atividades desenvolvidas pelo poder público e as demandas dos agentes locais. A inexistência de tais espaços, além de prejudicar a coordenação administrativa, compromete o processo de participação social e transparência. Considerando a importância do estabelecimento de espaços de diálogo entre sociedade civil e o poder público, as TIC's podem desempenhar um importante papel, pois favorecem a formação de comunidades participativas além de serviços de governo mais ágeis, transparentes e eficientes (e-governance) (Leite & Marques Awad, 2012).

A elaboração de um plano estratégico, com capacidade financeira, consiste em uma etapa fundamental para a concepção de um destino turístico inteligente (Invat.Tur, 2015). No caso estudado, identificou-se no âmbito do PRODETUR, a existência de um Plano Estratégico de Turismo e a existência de orçamento necessário para alcançar os objetivos. Especificamente em Aracaju se reconhece a importância das ações propostas, tais como a revitalização da Orla Pôr do Sol, a adequação urbanística do litoral sul, a revitalização do Centro de Turismo, o fomento da qualidade do artesanato e do turismo histórico-cultural. Além disso, estão previstas ações de marketing (incluindo a revisão do Plano de Marketing do estado), de qualificação e de implantação de um sistema de informações também em nível do estado (BID, 2016). No entanto, a insuficiência dos recursos financeiros próprios para o fomento da atividade turística pode ser uma barreira para a sustentabilidade das ações desenvolvidas pelo PRODETUR após a finalização do programa.

O BID também estabelece os critérios para o monitoramento do programa. No entanto, ainda que exista previsão para a realização de pesquisas de demanda e que o estado tenha realizado pesquisas anteriormente (até 2014), a ausência de informação sobre a demanda se caracteriza como uma debilidade que interfere em todas as etapas do planejamento da atividade turística. Monitorar o desenvolvimento do destino através de pesquisas é fundamental para o planejamento e a gestão dos destinos turísticos (Soares et. al., 2012). Também neste caso o destino poderá desenvolver estratégias baseadas no uso das TIC's que auxiliem na obtenção de informações.

Ao interpretar os resultados, deve-se considerar que a gestão e a abordagem territorial do PRODETUR dificultam a análise do planejamento em nível local, o que pode ser uma limitação. No entanto, a utilização de diferentes fontes de informações possibilitou uma primeira aproximação à estrutura da governança no planejamento do turismo no município estudado. Além disso, deve-se considerar que o presente estudo avaliou uma única variável relacionada aos destinos inteligentes e que para a avaliação integral do conceito é necessária a realização de outros estudos complementares que abordem outras variáveis relacionadas ao conceito de destinos inteligentes.

6. Considerações finais

A partir da realização da pesquisa foi possível concluir que a governança do turismo em Aracaju ainda ocorre de forma incipiente e que o município não possui estratégias claramente desenhadas para o desenvolvimento de um destino turístico inteligente. No entanto, a aplicação dos indicadores manifestou a existência de ações relacionadas à governança que se enquadram nesta linha de planejamento. Concretamente, estas ações estavam vinculadas ao planejamento do turismo na esfera estadual com incidência no município de estudo.

A existência de um planejamento estratégico no âmbito estadual com dotação orçamentária suficiente e com medidas de monitoramento; de propostas de formação para melhorar a capacidade institucional e de campanhas de sensibilização para fomentar o apoio cidadão, parecem contribuir para o planejamento da atividade na esfera local. No entanto, a ausência de uma visão estratégica em nível local e de coordenação entre instrumentos e organismos da administração local e regional, junto a falta de continuidade das ações, pode comprometer o alcance das estratégias desenvolvidas.

Deve-se considerar que a ausência de um planejamento estratégico no âmbito local, que integre as perspectivas de desenvolvimento turístico com os instrumentos de planejamento urbano, e a ausência de um processo de coordenação entre *stakeholders* de diferentes esferas, pode interferir de forma contraproducente no desenvolvimento turístico da região. Além disso, a desconexão e a descontinuidade das ações podem comprometer a sustentabilidade do desenvolvimento turístico no município.

As variáveis e indicadores utilizados neste estudo podem auxiliar na implementação de medidas para melhorar a eficiência da governança no planejamento e gestão do turismo na região, incorporando a perspectiva de destino turístico inteligentes.

7. Referências

- Aracaju (2000). *Plano Diretor do Município de Aracaju*. Secretaria Municipal do Planejamento e Orçamento – SEPLAN, 107p.
- Albino, V., e Berardi, U. Dangelico, R. M. (2015). Smart cities: Definitions, dimensions, performance, and initiatives. *Journal of Urban Technology*, (1), 3-21.
- Bardini, B., Biasone, A. M, Cacciutto, M., Castellucci, D. I., Corbo, Y. A, e Roldán, N.G. (2011). Gobernanza y turismo: análisis del estado del arte. *Portal de Promoción y Difusión Pública del Conocimiento Académico y Científico*, 111-125.
- BID. (2016). *Programa de desarrollo del turismo en el estado de Sergipe: plan de Adquisiciones*. Prodetur Nacional/Se.
- BID. (2013). *Programa de desarrollo del turismo en el estado de Sergipe: propuesta de préstamo*. Prodetur Nacional/Se.
- Brandão, M., Joia, L. A., e Teles, A. (2016). Destino turístico inteligente: um caminho para transformação. *Associação Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Turismo – ANPTUR*, 1-15.
- Brasil. (2013a). *Plano Nacional de Turismo 2013-2016*. Brasília: Ministério do Turismo.
- Brasil. (2013b) Pólo dos Coqueirais. Revisão do Plano de Desenvolvimento Integrado do Turismo Sustentável. *Secretaria de Estado do Turismo*, 1-458.
- Brasil, (2009). *Plano Estratégico de Desenvolvimento Sustentável do Turismo de Sergipe 2009-2014*. Ministério do Turismo.
- Brasil. (2012). *Estudo da demanda turística nacional*. Ministério do turismo.
- Brasil. (2008). *Estudo de Competitividade dos 65 Destinos Indutores do Desenvolvimento Turístico Regional – Relatório Brasil*. Ministério do Turismo.
- Brasil. (2007). Programa de Regionalização do Turismo – Roteiros do Brasil: Módulo Operacional 3: Institucionalização da Instância de Governança. *Ministério do Turismo*, 14-49.

Actas del Seminario Internacional *Destinos Turísticos Inteligentes: nuevos horizontes en la investigación y gestión del turismo*

Universidad de Alicante, 26 y 27 de octubre de 2017

- Caragliu, A., Del Bo, CH., e Nijkamp, P. (2009) Smart Cities in Europe. *Third Central European Conference in Regional Science*, 45-59.
- Caragliu, A., Del Bo, C., e Nijkamp, P. (2011). Smart cities in Europe. *Journal of Urban Technology*, (18)2, 65-82.
- Cocchia, A. (2014). Smart and Digital City: A Systematic Literature Review. Dameri, R. P., Rosenthal-Sabroux, C. (eds.), *Smart City: How to Create Public and Economic Value with High Technology in Urban Space*, Progress in IS Series, Springer Verlag.
- Conselho Paranaense De Turismo (2016). Pacto para um destino inteligente. *Conselho Permanente de Turismo*, 1, 3-66.
- Conceição, R. e Soares, J. (2016). Uma Aproximação À Aplicação Do Conceito De Cidade Inteligente No Turismo. *Seminário nacional do curso de Turismo UFS*.
- Costa, C., Panyik, E., e Buhalis, D. (ed.). (2013) *European Tourism Planning and Organization Systems*. Butterworth–Heinemann: Practice.
- Dias, R.. (2003). *Planejamento do turismo: política e desenvolvimento do turismo no Brasil: atualizado com o Plano Nacional de Turismo (2003/2007)*. São Paulo: Atlas.
- Dlodlo, N.; Gcaba, O.; Smith, A. (2016). Internet of things technologies in smart cities. *IST-Africa Week Conference*, IEEE, 1-7.
- Dowbor, L. (2013). Por uma São Paulo inteligente: espaços de governança. *Diálogo*, 23, 09-18.
- Laws, E.; Richins H.; Agrusa, J.; Scott, N. (2011). *Tourist Destination governance: Practice, Theory and Issues*, Hardback.
- Ferro, E.; Caroleo, B.; Leo, M.; Osella, M.; Pautasso, E. (2013). The Role of ICT in Smart Cities Governance. *International Conference for E-Democracy and Open Government*, Krems, Austria.
- Freitas, J. A. de. (2014). Cidade inteligente Búzios: entre paradigmas e percepções. Dissertação de mestrado. *Biblioteca Digital FGV*, 1, 11-118.
- Giffinger. (2007). SmartCities. Ranking of European medium-sized cities. Research Institute for Housing, Urban and Mobility Studies – Delft University of Technology, (1), 5-21.
- Giovannella, C., Gobbi, A.; Zhang, B., Perez-Sanagustin, M., Elsner, J. P., Del Fatto, V., Avouris, N., e Zualkernan, I. (2013). Villard-de-Lans: A Case Study for Participatory People-Centered Smart City Learning Design. *Advanced Learning Technologies (ICALT), IEEE 13th International Conference on*, (1), 461-462.
- Gretzel, U.; Werthner, H.; Chulmo, K.; Lamsfus, C. (2015). Conceptual foundations for understanding smart tourism ecosystems. *Computers in Human Behavior*, v. 50, 558-563.
- Herbaux, Ph., e Masselot, C. (2007). Territorial Intelligence and Governance. *International Conference of Territorial Intelligence*.

Actas del Seminario Internacional *Destinos Turísticos Inteligentes: nuevos horizontes en la investigación y gestión del turismo*

Universidad de Alicante, 26 y 27 de octubre de 2017

- IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (2016) IBGE cidades. Disponível em < <http://www.cidades.ibge.gov.br/xtras/perfil.php?lang=&cod-mun=280030>> Acesso em maio de 2017.
- Invat.Tur – Instituto Valenciano De Tecnologías Turísticas. (2015). *Destinos Turísticos Inteligentes: Manual Operativo para la Configuración de Destinos Turísticos Inteligentes*. Valencia: Generalitat Valenciana.
- Inskeep, E. (1991). *Tourism planning: an integrated and sustainable development approach*: Van Nostrand Reinhold.
- Ivars Baidal, J. A., Monzonís, J. S., e Sánchez, D. G. (2016). Gestión turística y tecnologías de la información y la comunicación (TIC): El nuevo enfoque de los destinos inteligentes, *Documents d'Anàlisi Geogràfica*, vol. 62 (2), 327-346.
- Jamal, T. B., e Getz, D. (1995). Collaboration theory and community tourism planning. *Annals of tourism research*, 22 (1), 186-204.
- Luque, A. M., Caro, J. L., e Zayas, B. (2014). Los destinos turísticos inteligentes en el marco de la inteligencia territorial: Conflictos y oportunidades. Em: Fernández Tabales, A. y Navarro-Jurado, E. (ed.). *Espacios turísticos e inteligencia territorial: Respuestas ante la crisis*. Actas del XIV Coloquio de Geografía, Turismo, Ocio y Recreación.
- Leite, C., Marques Awad, J. C. (2012). *Cidades Sustentáveis, Cidades Inteligentes – Desenvolvimento Sustentável Num Planeta Urbano*. Bookman.
- Lijing, Z., Yanrong, Pang., e Jianhua, H. (2014). The Development Strategy for the Tourism in Hebei under the Background of Smart City Based on Data Mining. *7th International Conference on Intelligent Computation Technology and Automation*.
- Li, D, JIE, S., Zhenfeng, S., Xiran, Z., Yuan, Y. et. al. (2013). Geomatics for smart cities-concept, key techniques, and applications. *Geo-spatial Information Science*, 16(1), 13-24.
- Mathieson, A., Wall, G. (1982). *Tourism, economic, physical and social impacts*. Longman, Harlow.
- Mighali, V., Del Fiore, G., Patrono, L., Mainetti, L., Alletto, S., Serra, G., e Cucchiara, R. (2015). Innovative IoT-aware Services for a Smart Museum. *Proceedings of the 24th International Conference on World Wide Web*. 1, 547-550.
- Mora-Mora, Gilart-Iglesias, V., GIL, D., Sirvent-Llamas, A. (2015). A computational architecture based on RFID sensors for traceability in smart cities. *Sensors*, 15 (6), 13591-13626.
- Nam, T., e Pardo, T. A. (2011). Conceptualizing Smart City with Dimensions of Technology, People, and Institutions. *The Proceedings of the 12th Annual International Conference on Digital Government Research*, 282-291.

Actas del Seminario Internacional *Destinos Turísticos Inteligentes: nuevos horizontes en la investigación y gestión del turismo*

Universidad de Alicante, 26 y 27 de octubre de 2017

- Organização Mundial Do Turismo. (2016). *Panorama OMT del turismo internacional*. Madrid: OMT.
- Perea, M.; Navarro, E. e Luque, A. (2014). Inteligencia territorial: conceptualización y avance en el estado de la cuestión: Vínculos posibles con los destinos turísticos. Em: Fernández Tabales, A. y Navarro-Jurado, E. (ed.). *Espacios turísticos e inteligencia territorial: Respuestas ante la crisis*. Actas del XIV Coloquio de Geografía, Turismo, Ocio y Recreación. Sevilla: Universidades de Málaga y Sevilla. Red de Impresión, 79-96.
- PNUD. (2003). Guía Metodológica de Gobernabilidad Local. *Proyecto Regional de Gobernabilidad Local para América Latina*, 1-32.
- RBICH. (2017). *Brasil 2030: indicadores brasileiros de cidades inteligentes e humanas*. Rede Brasileira De Cidades Inteligentes e Humanas.
- Ruhanen, L. (2009). Stakeholder Participation in Tourism Destination Planning Another Case of Missing the Point? *Journal Tourism Recreation Research*, 34, 9.
- Segittur. (2014). Destinos Turísticos Inteligentes. *Secretaría de Estado de Turismo*, 1, 1-30.
- Santos, S. R. dos., Neto, V. R. de S., Pereira, L. R. S., Gândara, J. M. G., e Silva, S. R. X. da. (2016). Destino Turístico Inteligente: Acessibilidade no Centro Histórico de São Luís – Maranhão, um estudo sobre a Reputação Online no TripAdvisor. *Marketing & Turismo*, 1 (2), 1-27.
- Soares, J. C.; Gândara, J. M.; Ivars Baidal, J. (2012) Indicadores para analizar la evolución del ciclo de vida de los destinos turísticos litorales. *Investigaciones Turísticas*. N. 3, 19-38.
- Timothy, D. J. (2010). Cooperative Tourism Planning in a Developing Destination. *Journal of Sustainable Tourism*. 52-68.
- Vera, R. F., López, P. F., Marchena, G. M., e Antón, C. S. (2011). *Análisis territorial y planificación de destinos turísticos*. Valencia: Tirant Lo Blanch.
- Velasco González, M. (2013). Gestión Pública de turismo. La gobernanza. *Gestión estratégica sostenible de destinos turísticos – Universidad Internacional de Andalucía*, (1) 469-520.
- Velasco González, María. (2008). Gestión De Destinos Turísticos: ¿Gobernabilidad Del Turismo O Gobernanza Del Destino? *XVIII Simposi Internacional de Turisme y Lleure*, 1-13.
- Weiss, M. C., Bernardes, R. C.; e Consoni, F. L. (2014). Cidades inteligentes: casos e perspectivas para as cidades brasileiras. XV ALTEC Congresso Latino-Iberoamericano de Gestão de Tecnologia, 7710-7727, 1-18.

**Actas del Seminario Internacional *Destinos Turísticos Inteligentes:
nuevos horizontes en la investigación y gestión del turismo***

Universidad de Alicante, 26 y 27 de octubre de 2017

Weiss, M. C., Bernardes, R. C., e Consoni, F. L.. (2015). Cidades inteligentes como nova prática para o gerenciamento dos serviços e infraestruturas urbanos: a experiência da cidade de Porto Alegre. *Revista Brasileira de Gestão Urbana*, 7(3), 310-324.