

DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES: DIFERENCIAL COMPETITIVO PARA CAMPO GRANDE, MATO GROSSO DO SUL

SMART TOURISM DESTINATIONS: A COMPETITIVE EDGE FOR CAMPO
GRANDE, MATO GROSSO DO SUL

DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES: VANTAJA COMPETITIVA PARA
CAMPO GRANDE, MATO GROSSO DO SUL

Raquel Belmira Silva Cezário¹
Marta Regina da Silva-Melo²

Resumo: A fim de desenvolver e fomentar o turismo com soluções tecnológicas, sustentáveis e inovadoras, foi criado o projeto DTI Brasil. O projeto consiste na escolha de dez cidades-piloto para a transformação em Destinos Turísticos Inteligentes (DTIs); entre elas está Campo Grande, capital do estado de Mato Grosso do Sul. O presente artigo tem como objetivo investigar o processo de preparação para que Campo Grande se torne um Destino Turístico Inteligente e se isso possibilita um diferencial competitivo para o município. O estudo apresentou, no que se refere aos procedimentos metodológicos, caráter exploratório-explicativo com abordagem quali-quantitativo. A coleta de dados foi realizada por meio de um questionário direcionado aos principais gestores turísticos de empresas públicas, privadas, bem como do terceiro setor do município. As questões foram elaboradas com base em respostas adequadas à escala de *Likert*, com a finalidade de conhecer as opiniões dos gestores em relação à implantação de ações no processo de transformação para DTI. Os resultados apontaram que o município está em processo de desenvolvimento no que se refere à aplicação das metodologias do projeto. Observou-se que é necessária uma maior flexibilidade no seguimento do plano metodológico, tendo em vista que cada município possui suas especificidades e diferentes tipos de segmentos turísticos, assim como diferentes problemas a serem corrigidos e adaptados no processo de transformação para DTI.

Palavras-chave: Destinos Turísticos Inteligentes; Inovação; Desenvolvimento Sustentável; Turismo.

¹ Bacharel em Turismo pela Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul – UEMS. Email: raquel.37belmira@gmail.com. Lattes iD: <http://lattes.cnpq.br/0126913991432064>. Orcid iD: <https://orcid.org/0000-0001-5895-1907>.

² Doutora em Meio Ambiente e Desenvolvimento Regional pela Universidade Anhanguera - Uniderp. Professora do Curso de Turismo da Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul – UEMS. Email: marta.melo@uems.br. Lattes iD: <http://lattes.cnpq.br/8192425520595557>. Orcid iD: <https://orcid.org/0000-0002-5025-5912>.

Abstract: To develop and promote tourism with technological, sustainable, and innovative solutions, the DTI Brazil project was created. The project consists of choosing ten pilot cities for transformation into Intelligent Tourist Destinations (ITDs), including Campo Grande, the capital of the state of Mato Grosso do Sul. This article aims to investigate the process of preparing Campo Grande to become a Smart Tourism Destination and whether this provides a competitive edge for the municipality. In terms of methodological procedures, the study was exploratory-explanatory with a qualitative-quantitative approach. The data collection was carried out through a questionnaire directed at the main tourism managers of public and private companies, as well as those from the third sector of the municipality. The questions were formulated based on suitable responses to the Likert scale to understand the managers' opinions regarding the implementation of actions in the ITD transformation process. The results showed that the municipality is in the process of developing its application of the project's methodologies. It was noted that greater flexibility is needed in following the methodological plan, considering that each municipality has its own specificities and different types of tourism segments, as well as different problems to be corrected and adapted in the process of transformation to ITD.

Keywords: Smart Tourist Destinations; Innovation; Sustainable Development; Tourism.

Resumen: Para desarrollar y promover el turismo con soluciones tecnológicas, sostenibles e innovadoras, se creó el proyecto DTI Brasil. El proyecto consiste en elegir diez ciudades piloto para transformarlas en Destinos Turísticos Inteligentes (DTI), entre ellas Campo Grande, capital del estado de Mato Grosso do Sul. El objetivo de este artículo es investigar el proceso de preparación de Campo Grande para convertirse en un Destino Turístico Inteligente y si esto supone una ventaja competitiva para el municipio. En cuanto a los procedimientos metodológicos, el estudio fue exploratorio-explicativo con un enfoque cualitativo-cuantitativo. La recogida de datos se realizó mediante un cuestionario dirigido a los principales gestores turísticos de empresas públicas y privadas, así como del tercer sector del municipio. Las preguntas se elaboraron a partir de respuestas adecuadas en una escala de Likert, con el objetivo de conocer la opinión de los gestores sobre la implementación de acciones en el proceso de transformación a DTI. Los resultados mostraron que el municipio está desarrollando la aplicación de las metodologías del proyecto. Se observó que es necesaria una mayor flexibilidad en el seguimiento del plan metodológico, dado que cada municipio tiene sus propias especificidades y diferentes tipos de segmentos turísticos, así como diferentes problemas que corregir y adaptar en el proceso de transformación a DTI.

Palabras clave: Destinos Turísticos Inteligentes; Innovación; Desarrollo Sostenible; Turismo.

Introdução

Com as constantes mudanças e a chegada de inovações tecnológicas, percebe-se o surgimento de novas perspectivas voltadas para o progresso e o desenvolvimento em busca de um mundo mais sustentável. Essas perspectivas apontam para a tecnologia como uma ferramenta de aprimoramento da qualidade de vida humana.

O conceito de Destinos Turísticos Inteligentes originou-se das Cidades Inteligentes, mais conhecidas como *Smart Cities*, que surgiram inicialmente na Espanha. Com base nisso, percebeu-se a necessidade de adaptação do projeto com foco no turismo, o que resultou no termo Destinos Turísticos Inteligentes - DTI (SEBRAE, 2016).

O conceito originário da Espanha é baseado em cinco pilares: governança, inovação, tecnologia, sustentabilidade e acessibilidade. No entanto, devido às especificidades das cidades brasileiras, o Ministério do Turismo identificou a necessidade de adaptação e inclusão de mais quatro eixos metodológicos.

Sendo assim, o Brasil é o único país em que o projeto de implantação de DTI desenvolve os seguintes pilares: segurança, mobilidade e transporte, promoção e marketing, e criatividade. Nesse sentido, no Brasil, são aplicados nove eixos norteadores para uma cidade se transformar em um DTI.

O projeto brasileiro visa promover o desenvolvimento sustentável nos aspectos econômico, sociocultural e ambiental, garantindo qualidade de vida para as gerações atuais e futuras dos moradores locais e visitantes. O projeto piloto tem por objetivo transformar cidades em Destinos Turísticos Inteligentes (Brasil, 2021).

O projeto DTI Brasil tem como objetivo melhorar a competitividade e a gestão dos municípios em prol de uma infraestrutura turística apropriada. Com a inclusão de Campo Grande, Mato Grosso do Sul, foi percebida a necessidade de mais estudos e pesquisas sobre as vantagens competitivas e benefícios que o município receberá ao longo da aplicação deste projeto. Desse modo, este estudo foi guiado pela seguinte questão: quais são os processos de preparação para que Campo Grande se torne um Destino Turístico Inteligente?

O objetivo da pesquisa foi analisar as etapas do processo para Campo Grande se tornar um Destino Turístico Inteligente. Já os objetivos específicos são: conhecer as tecnologias de informação e comunicação no fomento da competitividade turística de Campo Grande; investigar o processo de preparação para que Campo Grande se torne um Destino Turístico Inteligente, e se isso proporciona um diferencial competitivo para o município; propor uma divulgação plena do projeto DTI Brasil à população local, já que ela desempenhará atuação direta por meio de ações a serem realizadas no município.

Vale ressaltar que, inovação e sustentabilidade são tendências muito trabalhadas dentro dos pilares de um DTI. Normalmente, o assunto é relacionado apenas às questões

ou temas tecnológicos. Todavia, os conceitos e definições de DTI são muito mais complexos, sendo a tecnologia apenas um dos indicadores trabalhados.

De acordo com o boletim de inteligência do SEBRAE:

Os destinos turísticos inteligentes são estruturas turísticas diferenciadas que facilitam a interação e integração do visitante, antes, durante e depois da viagem, e incrementam a qualidade de sua experiência com o destino, por meio do uso de metodologias e tecnologias inovadoras (SEBRAE, 2016, p.1, grifo nosso).

De acordo com o Ministério do Turismo, as especificidades de um DTI foram criadas pela *Sociedad Mercantil Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas* (SEGITTUR) em 2013, visando preparar destinos mais competitivos, com maior qualidade para os visitantes e moradores.

No Brasil, o Projeto Piloto de implantação do DTI se iniciou em 2021, por meio do Ministério do Turismo, com a escolha das dez cidades-piloto, de acordo com PANROTAS (2022) são elas: Rio Branco e Palmas (Norte); Recife e Salvador (Nordeste); Brasília e Campo Grande (Centro-Oeste); Rio de Janeiro e Angra dos Reis (Sudeste); e Curitiba e Florianópolis (Sul).

Os critérios utilizados para escolher os destinos participantes do projeto piloto do DTI no Brasil foram baseados em pontuações que avaliaram diversos requisitos, como índice de desenvolvimento humano, infraestrutura turística, aeroportuária, entre outros. Assim, os destinos que obtiveram as maiores pontuações foram os selecionados para participar do projeto (Brasil, 2021). O projeto DTI tem como objetivo melhorar a qualidade de vida tanto dos visitantes quanto dos moradores dos destinos turísticos selecionados. Para isso, busca-se garantir a acessibilidade aos atrativos turísticos e a conectividade de qualidade por meio da oferta de Internet gratuita em centros urbanos. No entanto, o foco principal do projeto é a melhoria na gestão do turismo, a buscar a acessibilidade e a conectividade.

De acordo com o Ministério do Turismo (2021), o projeto DTI Brasil trará diversas vantagens competitivas para os destinos participantes, como o melhor aproveitamento dos recursos turísticos já existentes no município. No caso específico de Campo Grande, o projeto é benéfico para o fomento da atividade turística, uma vez que a gestão municipal já vem trabalhando temas como inovação, tecnologia e cidade inteligente há algum tempo.

A inovação é, portanto, uma das estratégias competitivas desenvolvidas por Campo Grande. Um exemplo disso é o atendimento qualificado e especializado nos pontos turísticos, por meio da utilização de profissionais que possibilitam um turismo inclusivo, fazendo com que o produto e o serviço turístico sejam diferenciados. Percebe-se que, essa é uma forma de inovar e de proporcionar um diferencial competitivo para o município, visto que o projeto tem como pilares a adoção de novos métodos e processos para ampliar a qualidade dos serviços prestados aos moradores locais e visitantes.

A criatividade aliada à inovação promove um diferencial para a cidade, e em razão disso, é importante considerar os impactos da implantação do DTI, pois existe a possibilidade de haver o aumento do fluxo turístico, o que propicia muitas possibilidades de emprego para os moradores, já que o turismo se torna um dos principais geradores de renda devido às atividades turísticas, que necessitam estruturas de apoio.

Além disso, a Prefeitura de Campo Grande possui outros projetos com o objetivo de trazer inovação e tecnologia ao município, como o projeto lançado em 2022 para a criação de uma estação digital, denominada Parque Tecnológico e de Inovação. Esse projeto visa criar um espaço físico propício para universidades e empresas, públicas e privadas, que possibilite o desenvolvimento e a criação de novos projetos e startups voltados para a tecnologia e para a inovação (PMCG, 2021). Nesse sentido, essa ação inovadora contribui para a evolução competitiva do município, além de auxiliar no processo de tornar Campo Grande uma cidade tecnológica e inteligente.

O presente estudo aborda os principais pontos necessários para compreender as etapas do processo para Campo Grande se tornar um Destino Turístico Inteligente (DTI). A introdução apresenta a contextualização de um destino turístico inteligente, os objetivos do estudo e a fundamentação teórica, importante para compreender os conceitos e temas relacionados ao DTI, e teorias relevantes que sustentam o estudo. Na sequência, foram apresentados os processos metodológicos, como a pesquisa foi estruturada e quais foram as etapas seguidas. As análises permitiram a compreensão dos resultados obtidos e com base nisso, foi possível estabelecer uma discussão. Por fim, as considerações finais trazem uma síntese dos principais pontos abordados no estudo, reforçando a importância do processo de transformação em Destino Turístico Inteligente no município de Campo Grande.

Procedimentos metodológicos

A pesquisa se classifica como exploratória, pois tal tipo de pesquisa aprimora o conhecimento sobre um determinado assunto, de modo que, após o seu término, seus resultados possam levar a outras pesquisas com novas abordagens (Menezes et al., 2019). Além disso, ela é descritiva (Gil, 2008), já que apresenta uma análise detalhada das etapas do processo de transformação em DTI, desde a escolha dos destinos-piloto até a implementação das estratégias para aprimorar a gestão do turismo e a experiência dos visitantes.

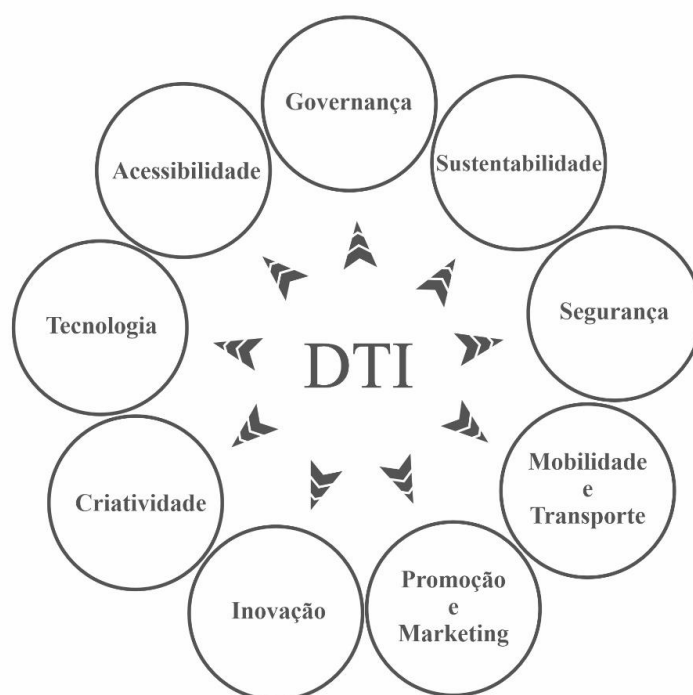
Por fim, o estudo busca investigar um tema novo e pouco investigado em Campo Grande, com o objetivo de gerar novas ideias e soluções para aprimorar a atividade turística no município. Como trata-se de um tema inovador, há também um ganho para a academia, de modo que este trabalho pode ser um referencial primário sobre o tema, alimentando a discussão e debate teóricos futuros.

Nesse sentido, pode-se atestar a dimensão qualitativa desta pesquisa, conforme Marconi e Lakatos (2017), já que esta abordagem prioriza a análise e a interpretação dos aspectos mais profundos ao descrever a complexidade do comportamento humano. Isso fornece análises mais detalhadas sobre as investigações.

As fontes de informação utilizadas foram provenientes de referências bibliográficas em materiais impressos ou publicados sobre o tema e de uma amostra direcionada aos principais gestores do turismo, tanto de empresas públicas como privadas, na cidade de Campo Grande. Portanto, a pesquisa de campo refere-se à coleta de dados no local natural em que os fatos acontecem (Silveira, Flôr; Machado, 2011). Também foi realizado um levantamento documental sobre o tema tecnologia da informação, buscando adensar as bases acerca dos conceitos de tecnologia e considerando as formas de desdobramento no âmbito do turismo e da sociedade.

As etapas analisadas, as quais estão voltadas para o objetivo de tornar Campo Grande um DTI, foram baseadas nos eixos e conceitos metodológicos da SEGITTUR, totalizados em cinco eixos: governança, inovação, tecnologia, sustentabilidade e acessibilidade. Considerando ainda que os eixos metodológicos a serem utilizados no Brasil foram ampliados em mais quatro, de acordo com as especificidades brasileiras, são eles: segurança, mobilidade e transporte, promoção e marketing e criatividade (Figura 1), dessa forma, esses eixos tornam-se parâmetros de análise na pesquisa.

Além disso, foram realizadas pesquisas em sites institucionais como o Ministério do Turismo, SEBRAE e outros, com o objetivo de compreender todas as características e conceitos existentes sobre a implantação do projeto DTI Brasil. Com base nesta análise foi possível conhecer a trajetória dos processos de implantação, desde a sua conceitualização até sua aplicação, levando em conta os exemplos de efetividade em relação aos demais lugares que passaram por essa implantação. Ainda foram utilizados dados da Secretaria de Cultura e Turismo de Campo Grande sobre a evolução das etapas de implantação do projeto no município.

Figura 1: Eixos norteadores para implantação de DTI

Fonte: Elaborado conforme o projeto DTI Brasil do Ministério do Turismo (2021).

A técnica de coleta do questionário foi elaborada com base em outro estudo sobre DTI no Brasil, o de Gomes, Gândara e Ivars-Baidal (2017), para uma amostra direcionada. As questões foram elaboradas com base em respostas adequadas à escala de *Likert* (modelo de questionário utilizada em pesquisa a fim de medir e entender opiniões), com a finalidade de conhecer o posicionamento dos gestores em relação à implantação de ações que visam tornar Campo Grande em um Destino Turístico Inteligente. Assim, a escala de *Likert* foi utilizada como indicador de avaliação dos eixos, uma vez que, por meio desse instrumento é possível obter premissas e valores sobre o objeto estudado (Oliveira, 2001).

A amostra do estudo não probabilística, pois segundo Gil (2008), segue o tipo de amostra por acessibilidade, amostragem aplicada em estudos exploratórios e qualitativos, ou seja, não selecionados por meio de critérios estatísticos. Assim, teve como público-alvo gestores das principais instituições, públicas e privadas, que além de possuir algum vínculo com o projeto DTI Brasil ou com as dimensões de desenvolvimento de tecnologia

e de inovação na cidade de Campo Grande. Dessa forma, estes foram os critérios de seleção que embasaram a coleta de dados da pesquisa, visto que as instituições são diretamente responsáveis pelo desenvolvimento do turismo: Fundação de Turismo de Mato Grosso do Sul - FUNDTUR, Secretaria Municipal de Cultura e Turismo - SECTUR, Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas - SEBRAE e CG DESTINATION - *Convention & Visitors Bureau*.

Tecnologias da informação e da comunicação e os Destinos turísticos inteligentes

As novas tendências da globalização têm se estabelecido como um dos principais fatores responsáveis pelas mudanças nas preferências dos consumidores no âmbito do turismo, fato que pode ser corroborado pelas palavras de Keller (2005) de que o turismo é um dos setores que é fortemente influenciado e desenvolvido pelas novas tendências.

De acordo com Pires (2010), a informação, na atividade turística, tem sido considerada como a base de todo o processo operacional do ciclo de viagem, desde o planejamento até o retorno e por isso, a informação tem o poder de influenciar a decisão de compra de um produto intangível.

Partindo da ideia de desenvolvimento sustentável, o destino turístico inteligente busca ter um posicionamento diferenciado no mercado, por meio do objetivo de impulsionar as mudanças digitais e proporcionar uma experiência ainda melhor aos turistas. Esse conceito inclui a adoção de tecnologias inovadoras para melhorar a gestão do destino, aumentar a eficiência dos serviços e garantir a sustentabilidade ambiental, econômica e social.

O conceito de DTI, de acordo com Ministério do Turismo (2021), é um destino turístico que gerencia seus processos e seu território, de forma inovadora e sustentável, comprometido com pilares que impactam positivamente a qualidade de vida dos moradores e a experiência dos turistas.

As estratégias, bem como os planejamentos de implantação do DTI, conforme as informações do Ministério do Turismo, são definidos pelos seguintes eixos que consideram as especificidades do país: governança, inovação, tecnologia, acessibilidade, sustentabilidade, segurança, promoção e *marketing*, mobilidade e transporte e criatividade.

Enfatiza-se que esses eixos selecionados são importantes, pois serão norteadores para o fomento turístico local e suas segmentações, já que o moderno turismo conforme Beni (2019) caracteriza-se fundamentalmente pela supersegmentação da demanda, a flexibilidade da oferta e a busca de rentabilidade na integração regional.

Competitividades dos destinos turísticos e o desenvolvimento de Campo Grande

Em um cenário em que todos os destinos turísticos almejam alcançar uma vantagem competitiva, torna-se evidente que a distinção entre eles reside na forma como conquistam e mantêm essa vantagem. A busca por atrativos exclusivos, infraestrutura de qualidade e experiências memoráveis são aspectos importantes nesse processo. Cada destino turístico tem sua singularidade e recursos únicos que podem ser geridos para obter uma vantagem competitiva duradoura. Assim, o caminho para uma vantagem competitiva no setor de turismo é multifacetado e exige uma abordagem holística, na qual a identificação das características únicas de um destino e a oferta de experiências memoráveis desempenham um papel central.

Tanto o *marketing* quanto a inovação por meio da tecnologia são ferramentas estratégicas que podem ser utilizadas para alcançá-la. Nesse processo, também está incluída a otimização dos impactos turísticos visando um desenvolvimento sustentável, os investimentos em capacitação dos profissionais para atuação no setor turístico, entre outros (Coelho, 2015). Nessa perspectiva, a combinação de tecnologias inovadoras, gestão sustentável, capacitação de profissionais e promoção da inovação, pode tornar uma cidade em um destino turístico inteligente mais atrativo para os turistas, gerando benefícios para a comunidade local e para o mercado turístico como um todo.

A cidade de Campo Grande, faz parte da Região Turística Caminho dos Ipês e contempla uma grande diversidade de produtos turísticos (PMCG, 2017). Um dos segmentos que mais movimentam o turismo na capital é o de negócios e eventos, porém existem outras segmentações em ascensão, que tem atraído novos públicos. Dentre estes, o turismo gastronômico, o turismo rural, o turismo ecológico, que abrange o turismo de aventura e o ecoturismo, e atividades que são oferecidas tanto no espaço rural como no espaço urbano (PMCG, 2017).

De acordo com o Plano Municipal de Turismo, Campo Grande possui infraestrutura básica e turística qualificada, capaz de atrair visitantes do seu entorno e

dinamizar a economia local, pois oferece diversas opções de negócios, como, por exemplo, feiras de agronegócios, leilões, exposições, congressos e diversos eventos que atraem visitantes de várias partes do estado e do país. O plano reforçou alguns eixos norteadores para se adequar às tendências globais, conforme o quadro 1.

Quadro 1: Eixos norteadores para favorecer a oferta turística qualificada na cidade de Campo Grande, em Mato Grosso do Sul

<ul style="list-style-type: none">• Acessibilidade, respeito e inclusão: promover e apoiar ações que facilitem o acesso de visitantes com deficiências ou mobilidade reduzida. Respeitar os diferentes perfis e opções dos turistas e tornar o ambiente acolhedor a todos;
<ul style="list-style-type: none">• Cooperação: estimular constantemente que o trade local dialogue, busque novos conceitos e alternativas para o aumento da competitividade do destino;
<ul style="list-style-type: none">• Cultura: estimular que a multiplicidade cultural característica de Campo Grande esteja ao alcance dos turistas com frequência adequada;
<ul style="list-style-type: none">• Destinos turísticos inteligentes: buscar a inovação pelo uso de tecnologia, ampliar assim a experiência do visitante e relacioná-la ao meio natural;
<ul style="list-style-type: none">• Sustentabilidade: criar e apoiar ações que tenham olhar de longo prazo para a sociedade e de que maneira seus hábitos lhe impactam nos costumes e meio natural.

Fonte: Elaborado conforme PMT-CG (2017).

Estes eixos possuem grande similaridade com os eixos propostos pelo Projeto DTI Brasil, ambos possuem foco na sustentabilidade econômica, social e ambiental, com a diferença de governança, que é um dos principais eixos de Destinos Turísticos Inteligentes, dada a sua grande importância para o desenvolvimento e investimento no setor turístico local.

De acordo com o Plano de *marketing* de Campo Grande (BRASIL, 2018), o município se destaca em diversos aspectos, tais como segurança pública, mobilidade urbana, estrutura hoteleira, gastronomia, além de oferecer serviços públicos de qualidade, como sanitários, saúde e comunicação. Bem como, vias de circulação estruturadas, visto que é a partir delas que se estabelece a compatibilidade para grandes e pequenos empreendimentos (Silva; Silva; Espíndola-Junior, 2022). Com isso, o município é qualificado como um destino estruturado e preparado para receber seus visitantes.

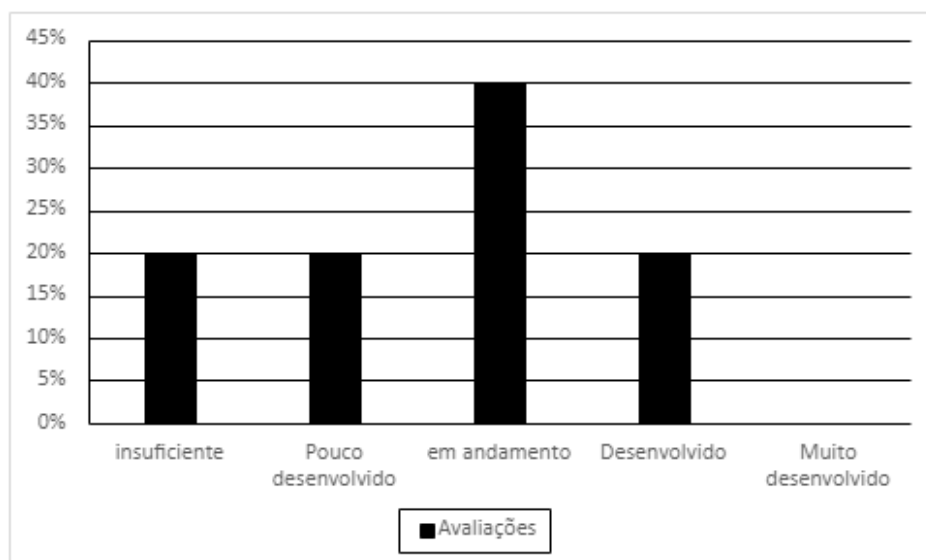
Ainda como parte de uma capital que inova em suas ações, foi publicada a Lei Municipal n. 6.786/2022, que institui a Política Municipal de desenvolvimento da

inovação e tecnologia no ambiente urbano e rural de Campo Grande, que visa regular e estruturar políticas públicas que envolvam o fomento e a criação da inovação, empreendedorismo, desenvolvimento econômico, social, cultural e ambiental, além de incentivar e viabilizar ambientes de inovação adequados para a geração de produtos, processos e serviços. Nesse sentido, nota-se que Campo Grande apresenta vários aspectos que favorecem a qualidade de vida dos moradores e que refletem potencial expressivo para tornar a cidade um destino turístico conhecido no Brasil e no mundo. Sendo assim, o projeto DTI Brasil pode ser importante para alcançar a vantagem competitiva, bem como o desenvolvimento sustentável para o município.

Análise e discussão dos resultados

Ao analisar os resultados coletados com o objetivo de identificar em que etapa Campo Grande situava-se no processo para se tornar um DTI, foi identificado que o município está em via de desenvolvimento no que se refere à aplicação das metodologias do projeto.

No que se diz respeito ao desenvolvimento turístico do município, foi possível observar que os gestores que participaram da sondagem, apresentaram opiniões diferentes (Figura 2). Isso ocorre possivelmente pela diversidade de atividades turísticas desenvolvidas no município.

Figura 2: Avaliação do desenvolvimento turístico de Campo Grande.

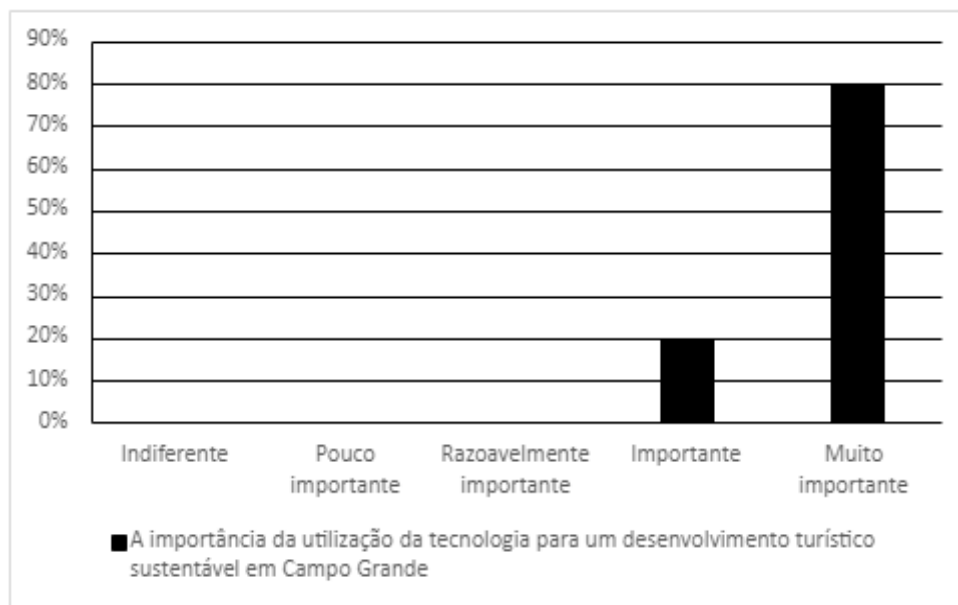
Fonte: Elaborado pelo autor (2023)

A maioria avaliou que o setor turístico do município estava em crescimento, visto que a cidade está progredindo nas mais diversas dimensões referentes à inovação, às políticas públicas, à gestão, à conectividade, à mobilidade, e outras. Nesse sentido, é possível observar que os objetivos estão sendo alcançados, mesmo que haja uma distância considerável entre o implementado e o planejado.

O desenvolvimento sustentável e a tecnologia são essenciais para a avaliação de uma cidade como DTI, pois ambos os aspectos concorrem para a formação de um ecossistema que possibilita o fortalecimento e a inovação para os destinos turísticos (Mendes Filho; Mayer; Corrêa, 2022).

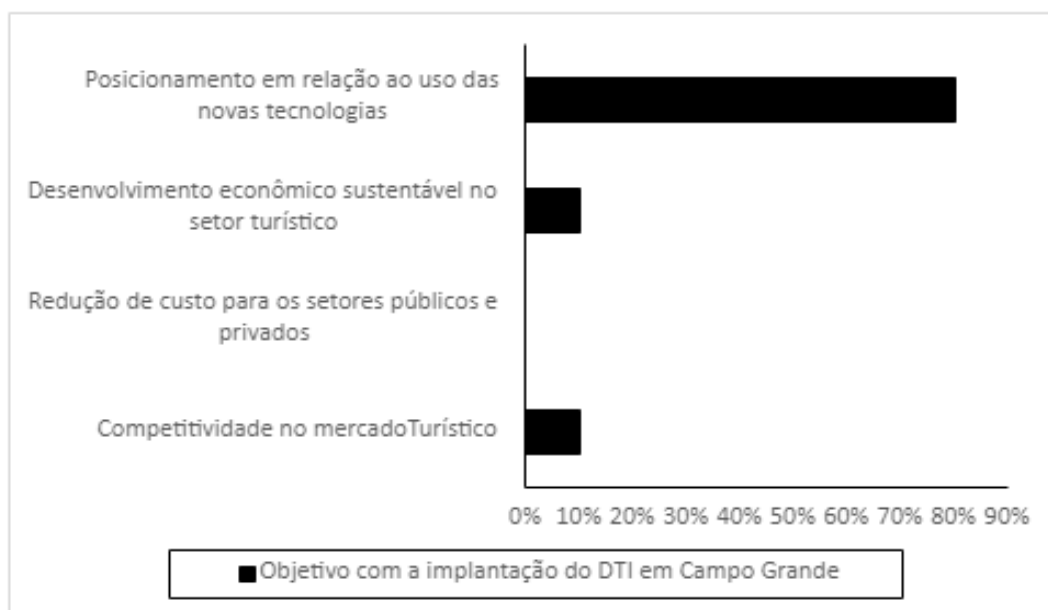
Ressalta-se que o uso das novas tecnologias, com vistas para a realização de práticas sustentáveis nos setores vêm ganhando cada vez mais espaço. No ramo da hotelaria, por exemplo, as instalações de painéis solares, a iluminação adequada, a captação de água da chuva para reutilização, a separação correta de resíduos, entre outras, já são realidade. São diversas práticas importantes que têm o objetivo de causar o menor impacto negativo possível no meio ambiente (Brasil, 2021).

No caso de Campo Grande, os gestores apontam a tecnologia como mola propulsora para um desenvolvimento turístico sustentável no município (Figura 3).

Figura 3: A importância do desenvolvimento turístico sustentável

Fonte: Elaborado pelo autor (2023)

A transição para um destino turístico inteligente é de fato complexa, e, conforme os dados da pesquisa, a implantação do DTI é importante para o posicionamento no mercado, para o aumento da competitividade, para o desenvolvimento econômico sustentável e para o posicionamento em relação ao uso das novas tecnologias (figura 4), todavia, não é a principal ação para o desenvolvimento e para o fomento turístico local (Brasil, 2021).

Figura 4: Objetivos com implantação do DTI em Campo Grande

Fonte: Elaborado pelo autor (2023)

Os gestores destacaram que a união dos empresários do *trade* turístico, bem como do poder público e das instâncias de governança, é fundamental nesse processo. Vale ressaltar que esse aspecto já foi apontado em outros estudos como uma das principais dificuldades enfrentadas por alguns municípios brasileiros. Na cidade de Natal no Rio Grande do Norte, esse foi um dos pontos, destacado pelo estudo, que figura como um dos impeditivos para a transformação da cidade em DTI, uma vez que uma gestão participativa é imprescindível (Freitas; Mendes Filho, 2020).

A gestão de informações é outro fator importante a ser considerado, visto que o uso inteligente da tecnologia complementa e auxilia no processo de transformação para uma cidade inteligente, assim, com essas bases fortalecidas, é possível resultar em uma transformação bem-sucedida do DTI (Bregolin; Dalsoto Smiderle, 2022).

Quanto à aplicabilidade do projeto piloto para Campo Grande, considera-se ser viável, tendo em vista que o município possui uma infraestrutura básica, assim como seus atrativos turísticos. Diante disso, acredita-se que a implantação do DTI será importante para o seu posicionamento no mercado turístico e para o fomento econômico, já que esse projeto funciona como um instrumento impulsionador para o município, que, inclusive, já está na busca pela vantagem competitiva e pelo crescimento no setor turístico.

Com base nas dimensões de um DTI e no estudo de Mendes Filho, Mayer e Correa (2022), fez-se um levantamento de características que indicam o avanço das ações em Campo Grande para se fortalecer como um dos Destinos Turísticos Inteligentes do Brasil (Quadro 2).

Quadro 2: Indicadores que sinalizam Campo Grande como um Destino Turístico Inteligente

Dimensão	Itens observados no Município
Sustentabilidade	Unidades de Conservação Municipais e Estaduais; Coletores de lixo seletivo pela cidade; Projeto Carbono Neutro: conservação do solo e água; Projeto Reviva Campo Grande; Ciclovias na avenida Afonso Pena que dá acesso aos atrativos turísticos; Empreendedorismo com foco na sustentabilidade.
Acessibilidade	Transporte público adaptado para deficiente físico; Atrativos turísticos com adaptações e profissionais qualificados para atendimento a turistas com deficiência física, auditiva e visual (ex: Bioparque Pantanal, Museu das Culturas Dom Bosco); Semáforos sonoros e ruas adaptadas com piso tátil.
Tecnologia	Projeto Conecta Campo Grande; Wi-fi no centro da cidade e em alguns dos transportes públicos; Site da prefeitura e rede social com roteiros de diferentes tipos para turistas; Guia de Informações para turistas.
Inovação	Parque Tecnológico e de Inovação (a Estação Digital será edificada no complexo da Esplanada da Ferrovia - Armazém Cultural: o conjunto é formado por edificações da importância da ferrovia em Campo Grande); QRcode em pontos turísticos do município.
Promoção e Marketing	Eventos em Shopping promovidos pela SECTUR; Elaboração de roteiros turísticos regionais para fortalecer o turismo local; Ampla divulgação em redes sociais.
Segurança	Campo Grande está entre as capitais mais seguras do Brasil para se viver. O Ranking <i>Connected Smart Cities</i> , coloca a capital de Mato Grosso do Sul em um ranqueamento que envolveu dados de 677 cidades brasileiras.

Fonte: Elaborado com base nos pilares do DTI e no estudo de Mendes Filho, Mayer e Correa (2022).

Como parte desta pesquisa, foi elaborada uma ilustração que mostra a espacialização de alguns pontos que indicam a implementação de tecnologias em Campo Grande, evidenciando-a como um Destino Turístico Inteligente (Figura 5).

Figura 5: Espacialização de pontos que destacam o uso da tecnologia em Campo Grande como um Destino Turístico Inteligente, em seu processo de planejamento



Fonte: elaborado pelo autor (2023).

Enfatiza-se para o reconhecimento de Campo Grande como um destino turístico inteligente, é fundamental a adoção de novas estratégias voltadas para a aplicação das tecnologias da inovação e da comunicação, buscando estruturar um ambiente turístico inovador, sustentável, acessível e seguro para os turistas, para os visitantes e sobretudo para os moradores.

Considerações finais

A pesquisa objetivou analisar em qual etapa do processo de implantação do Projeto Destinos Turísticos Inteligentes Campo Grande se encontrava, e como os gestores avaliavam o projeto no que diz respeito ao aumento da competitividade, bem como ao desenvolvimento turístico no município.

Foi constatado que o município está na fase de definição das estratégias de implantação e, portanto, deve considerar as especificidades locais a fim de contribuir com a melhoria do destino. Nesse sentido, é necessária uma maior flexibilidade no desenvolvimento do plano metodológico, tendo em vista que a metodologia já foi alterada do modelo original, levando em conta as especificidades dos municípios brasileiros. Face a isso, é preciso reconhecer que cada município possui particularidades que pode influenciar o seu desenvolvimento, bem como imbróglis a serem corrigidos e adaptados.

Essas especificidades servem de base para que as cidades se desenvolvam rumo à transformação para DTI. Logo, o tratamento para os problemas específicos de cada localidade demanda soluções particularizadas, uma vez que nem todos os municípios possuem as mesmas características ou os mesmos problemas.

Conforme o modelo metodológico disponibilizado para os municípios escolhidos no projeto piloto, foi possível também identificar que, em Campo Grande, a gestão da informação é uma ferramenta que deveria ser melhor aproveitada, principalmente para a captação de dados dos visitantes.

A cidade já possui, em alguns pontos, disponibilidade de *wi-fi* público, entretanto nota-se que não há um aproveitamento efetivo dessa ferramenta, a qual opera por meio de cadastro. Isso permitiria a identificação dos usuários dos serviços, fornecendo informações como: se os usuários dos serviços são moradores ou turistas e qual o tempo de permanência pretendido na cidade, no caso dos turistas. Ressalta-se que a utilização das informações coletadas a partir do cadastro dos turistas é um aspecto importante para identificar problemas que possam ser aprimorados em relação aos produtos turísticos.

Além disso, é necessário que haja divulgação do projeto para os moradores locais. Essa divulgação pode ser uma estratégia sugerida aos gestores turísticos, uma vez que o projeto DTI prioriza tanto o bem-estar dos visitantes quanto dos moradores. É igualmente importante trabalhar em conjunto com os diferentes setores, a fim de obter resultados mais eficientes. Isso, aliado à cooperação dos moradores, pode auxiliar na identificação

dos serviços e produtos do município que precisam ser corrigidos ou aprimorados. Toda essa dinâmica pode contribuir para a melhoria da qualidade dos produtos turísticos de Campo Grande.

Portanto, considera-se que a qualificação dos serviços é uma medida fundamental. Assim, sugere-se o desenvolvimento de pesquisas futuras que ampliem as investigações iniciadas neste estudo. Essas pesquisas devem incluir não apenas os gestores turísticos, mas também os moradores de Campo Grande em geral, a fim de tornar o desenvolvimento do turismo mais efetivo e eficiente.

Referências

BENI, M. C. **Análise estrutural do turismo**. 14^o. ed. São Paulo: Senac São Paulo, 2019.

BRASIL. **Plano Nacional de Turismo 2018-2022: mais emprego e renda para o Brasil**. Disponível em: <https://www.gov.br/turismo/pt-br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/plano-nacional-do-turismo>. Acesso em: 22 jul. 2022.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Processo de transformação de destinos em Destinos Turísticos Inteligentes (DTI): O futuro do turismo preparado hoje - 2021**. Disponível em: <https://www.gov.br/turismo/pt-br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/destinos-turisticos-inteligentes>. Acesso em: 12 abr. 2022.

BREGOLIN, M.; DALSTO SMIDERLE, M. Big Data para a Gestão de Destinos Turísticos Inteligentes: **Revista Rosa dos Ventos - Turismo e Hospitalidade**, v. 14, n. 3, p. 707–725, 2022.

COELHO, M. F. O que Atrai o Turista? Gestão da Competitividade de Destinos a Partir de Atrações e da Atratividade Turística. **Revista Rosa dos Ventos Turismo e Hospitalidade: Dossiê – Competitividade das Destinações Turísticas, Caxias do Sul**, v. 7, n. 4, p. 1-18, 2015.

FREITAS, H. B. B. DE; MENDES FILHO, L. Iniciativas de destinos turísticos inteligentes na cidade de Natal-RN: uma abordagem qualitativa. **Revista Rosa dos Ventos - Turismo e Hospitalidade**, v. 12, n. 4, p. 997-1016, 2020.

GIL, A. C. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 6. ed. São Paulo: Atlas S.A, 2008.

GOMES, E. L.; GÂNDARA, J. M.; IVARS-BAIDAL, J. A. É importante ser um destino turístico inteligente? A compreensão dos gestores públicos dos destinos do Estado do Paraná. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, p. 503-536, 2017.

KELLER, P. Lugares e momentos turísticos: Uma nova maneira de ver o turismo Global. In: TRIGO, Luiz Gonzaga Godoi; NETO, Alexandre Panosso; CARVALHO, Mariana

Aldrigui; PIRES, Paulo dos Santos (ed.). **Análises Regionais e Globais do Turismo brasileiro**. 1.º ed. São Paulo, 2005. cap. 1, p. 3-105.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 8. ed. São Paulo: Atlas S.A., 2017. 1-375.

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**, v. 16, p. 2332, 2022.

MENEZEZ, A. H. N.; DUARTE, F. R.; CARVALHO, L. O. R.; SOUZA, T. E. S. **Metodologia científica: Teoria e aplicação na educação a distância**. Petrolina: Fundação Universidade Federal do Vale do São Francisco, 2019. 1-84 p.

OLIVEIRA, T. M. V. Escalas de Mensuração de Atitudes: Thurstone, Osgood, Stapel, Likert, Guttman, Alpert. **Administração On line Prática Pesquisa Ensino**, v. 2, n. 2, 2001.

PANROTAS. Produção de informações e conteúdo para o profissional de turismo do Brasil. **Entenda mais sobre Destinos Turísticos Inteligentes no Brasil**. Disponível em: https://www.panrotas.com.br/mercado/destinos/2022/05/entenda-mais-sobre-destinos-turisticos-inteligentes-no-brasil_189498.html. Acesso em: 28 jul. 2022.

PIRES, L. C. Análise dos impactos da tecnologia de informação e comunicação para o turismo. **Observatório de Inovação do Turismo**, v. 5, n. 4, p. 1-20, 2010.

PMCG. Prefeitura Municipal de Turismo de Campo Grande. **Plano Municipal de Turismo, 2017-2027**. Disponível em: <https://prefcg-repositorio.campogrande.ms.gov.br/wp-cdn/uploads/sites/10/2017/08/PLANO-MUNICIPAL-DE-TURISMO.pdf>. Acesso em: 30 jul. 2022.

PMCG. Prefeitura Municipal de Campo Grande. **Prefeitura apresenta projeto do parque tecnológico para possíveis parceiros**. Disponível em: <https://www.campogrande.ms.gov.br/cgnoticias/noticias/prefeitura-apresenta-projeto-do-parque-tecnologico-para-possiveis-parceiros/>. Acesso em: 1 set. 2022.

SEBRAE. Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas. **Destinos turísticos inteligentes: Tecnologias de informação e desenvolvimento sustentável**. 2016.

SILVA, F. N.; SILVA, R. T. G.; ESPINDOLA JUNIOR, G. Uma análise multicritério para a qualificação das vias urbanas do município de Campo Grande - MS. **GEOFRONTER**, v.8, p. 01-18, 2022.

SILVEIRA, C. R.; FLÔR, R. C.; MACHADO, R. R. **Metodologia da Pesquisa**. Florianópolis: Publicação do IF-SC, 2011.

*Recebido em 27 de junho de 2023.
Aceito 01 de novembro de 2023.
Publicado em 08 de dezembro de 2023.*