Processo de Transformação de Destinos em Destinos Turísticos Inteligentes (DTI)

O futuro do turismo preparado hoje.

DTI BRASIL
DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES

MINISTÉRIO DO TURISMO

PÁTRIA AMADA BRASIL
GOVERNO FEDERAL

O Ministério do Turismo iniciou um projeto inovador no Brasil: a implantação dos Destinos Turísticos Inteligentes ou, simplesmente, DTI. Mas, afinal...

O que é um **DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE?**

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.

COMO SURGIU O CONCEITO?

O conceito foi criado pela SEGITTUR (Sociedade Mercantil Estatal para a Gestão da Inovação e das Tecnologias Turísticas, S.A.M.P.), em 2012, com o objetivo de impulsionar a transformação digital, melhorar a experiência do turista e aumentar a competitividade de destinos.

A iniciativa de transformação de destinos em DTI resulta em ganho substancial na qualidade de vida de seus moradores, pois promove o desenvolvimento sustentável do turismo e garante a satisfação do visitante, além dos benefícios diretos para os que ali residem. Entre os exemplos de possíveis melhorias geradas pela transformação de destinos turísticos inteligentes estão: a promoção da acessibilidade nos atrativos turísticos, a facilidade de acesso à internet gratuita nos locais de visitação, melhor gestão do turismo, entre outros.

VANTAGENS PARA O DESTINO

- Maior competitividade com o melhor uso de seus recursos turísticos, inclusive na identificação e criação de novos produtos;
- Melhoria na eficiência dos processos de produção e comercialização de produtos turísticos;
- Promoção do desenvolvimento sustentável do destino em seus três aspectos: ambiental, econômico e sociocultural;
- Melhoria na qualidade da estada dos visitantes e na de vida dos residentes;
- Estratégia turística na base da dinamização econômica do território, garantindo seus efeitos positivos a longo prazo.

Para o desafio de transformar os destinos brasileiros em destinos inteligentes, o Ministério do Turismo está contando com uma ajuda de peso: uma parceria com o instituto argentino Ciudades Del Futuro (ICF) da Fundação Ciudad de la Plata e com a Sociedade Mercantil Estatal para a Gestão da Inovação e as Tecnologias Turísticas (SEGITTUR), da Espanha, instituições pioneiras no segmento.

Com esta cooperação, foi possível definir uma metodologia de implantação que atenda bem à realidade brasileira.

Que tal conhecer um pouco mais sobre os eixos metodológicos, ou pilares, sobre os quais se baseia a metodologia original?

EIXOS METODOLÓGICOS

Cada modelo metodológico está baseado em pilares ou eixos que detalham, cada um, as áreas de avaliação e atuação e os requisitos a serem cumpridos. Podemos então dizer que esses eixos são os norteadores da metodologia a ser aplicada em cada destino. A SEGITTUR (sociedade espanhola criadora do conceito e da metodologia original) classificou cinco eixos, listados a seguir.

GOVERNANÇA
O governo local deve ser capaz de gerar confiança, gerir os bens públicos com legitimidade e governar com a participação efetiva dos atores estratégicos.

INOVAÇÃO
Adoção de novos serviços, processos, métodos de comercialização ou de organização com a finalidade de melhorar os benefícios e a competitividade.

TECNOLOGIA
De caráter transversal, permite a capacitação e análise da informação em tempo real, contribui com a sustentabilidade e melhora a acessibilidade.

ACESSIBILIDADE
O destino deve trabalhar como um todo integrado, que assegure a qualquer visitante a liberdade de viajar sem problemas ao destino, de escolher a atividade de lazer de seu interesse e aproveitá-la com plena autonomia.

SUSTENTABILIDADE
Proteção da atividade econômica do turismo, respeito ambiental, preservação e valorização do aspecto sociocultural e garantia na qualidade de vida das gerações atuais e futuras.

Mas é importante destacar que cada país possui suas especificidades e, quando a metodologia é aplicada por diferentes instituições, esses pilares acima podem não representar a sua totalidade. Por essa razão, apresentamos os novos eixos a serem trabalhados no Brasil junto aos eixos da metodologia espanhola.

SEGURANÇA
Identificação e promoção de medidas de controle e mitigação de riscos, além de disponibilização de informações aos turistas acerca das medidas de segurança, preventivas e de autocuidado para uma visita segura.

PROMOÇÃO E MARKETING
Estratégia focada na melhoria do relacionamento entre o destino e o turista, por meio da oferta de experiências de valor e de ações que proporcionem o fortalecimento da imagem do destino e a promoção com o seu público.

MOBILIDADE E TRANSPORTE
Trabalho focado na melhoria da mobilidade e da conectividade aérea e de estradas do e para o destino, identificando a disponibilidade de infraestrutura e de meios de transporte existentes.

CRIATIVIDADE
O destino deve assumir um compromisso com a incorporação da criatividade no desenvolvimento de políticas públicas, visando ao fortalecimento dos ecossistemas criativos e ao desenvolvimento da cultura e do turismo por meio da economia criativa.

O Ministério está trabalhando junto a 10 destinos-piloto, dois de cada região do país, selecionados com base em critérios como conectividade, disponibilidade de internet pública gratuita, índices de empreendedorismo, de desenvolvimento humano, entre outros.

Nesta primeira etapa, o Ministério do Turismo irá arcar com todo o diagnóstico para entregar aos destinos as necessidades e possibilidades encontradas.

Os municípios definirão, então, seu cronograma de implantação, com base nos resultados do diagnóstico realizado e de acordo com as principais necessidades e possibilidades de cada um deles.

ETAPAS DA METODOLOGIA

ETAPA 1: DIAGNÓSTICO E PLANEJAMENTO

FASE 1

Incorporação: momento em que o destino assina a sua carta de compromisso com o Ministério e passa a fazer parte do projeto como um destino-piloto.

FASE 2

Diagnóstico: fase de análise territorial em aspectos estruturais e de dados.

FASE 3

Estratégia e planejamento: aqui o destino define seu plano de transformação, segundo os 9 pilares definidos pela metodologia.

ETAPA 2: EXECUÇÃO E ACOMPANHAMENTO

FASE 4

Execução do programa: após a elaboração do plano de transformação, é a hora de cada destino colocar a mão na massa.

DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE

FASE 5

Renovação: é importante lembrar que a transformação do destino é algo constante. Por esta razão existe a necessidade de se avaliar todo o planejado e executado para verificar a necessidade de renovação ou mesmo de mudança das ações.

Exemplos de ações a serem realizadas para a transformação de destinos em DTI

- **Promoção de informação (gestão transparente):** Publicação, no site oficial do município, de dados sobre população, meio ambiente, transporte, cultura, educação, esporte, segurança cidadã, serviços sociais, fluxo turístico, etc.

- **Participação cidadã, por meio de plataformas digitais:** No Uruguai, um exemplo é a plataforma Montevideo Decide, plataforma digital que permite que os cidadãos opinem sobre, proponham e influenciem as ações da prefeitura.

- **Disponibilização de catálogo da oferta turística:** Medellín (Colômbia) criou em 2007 um Sistema de Indicadores Turísticos para gerar, sistematizar e disseminar informações sobre o comportamento da atividade turística na economia da cidade.

- **Sistemas para gerar, sistematizar e disseminar informações, indicadores e dados:** Buenos Aires criou uma Plataforma Digital Pública que permite visualizar dinamicamente os principais dados do turismo a partir de múltiplas fontes de informação. Além disso, em Málaga (Espanha), o projeto público-privado Innovalia visa aproximar a inovação tecnológica mundial das micro e pequenas empresas espanholas para aumentar a competitividade, atrair investimentos e incentivar a criação de novas empresas baseadas em tecnologia.

- **Iniciativas que incentivem o desenvolvimento de ferramentas e serviços tecnológicos, tais como aplicativos turísticos e mídias sociais:** A estratégia por excelência de marketing e transformação digital levou Valência a ser o terceiro município com maior interação na Espanha. Os aplicativos criados podem conter eventos, atrações e serviços turísticos com sua localização e detalhes de contato, incluindo também situação meteorológica, acesso direto a números de telefone de emergência e download de mapas da cidade.

- **Disponibilização de cobertura wi-fi:** O serviço prestado por diversas prefeituras, ou ainda em parceria público-privada, prevê o funcionamento de wi-fi gratuito em espaços públicos nas cidades. Mar del Plata e Montevidéu (Uruguai) foram destinos na América do Sul que apostaram nessa ampla cobertura gratuita de wi-fi em suas cidades.

- **Adaptação da acessibilidade em equipamentos e atrativos turísticos com base no desenho universal:** Málaga, Espanha, criou áreas de acessibilidade no município, o que rendeu a ela o prêmio de melhor DTI da Europa em 2020. Como exemplo estão o projeto Disfruta La Playa e a Playa de La Misericordia, 100% acessível, com totens de sinalizações em Braille e pisos táteis no calçadão. Montevidéu criou o Programa Praias Acessíveis, tendo sido o segundo destino preferido para visitantes estrangeiros que visitaram o Uruguai na temporada de verão 2020.

- **Outras ações que podem ser realizadas nos destinos:**
- Planejamento estratégico do órgão responsável pelo turismo na localidade, com uso de matrizes como a de análise SWOT;
- Apoio e estímulo à formatação de produtos culturais e de experiências que possam ser comercializados aos turistas, auxiliando na preservação das culturas e tradições;
- Incentivo à compra de produtos locais e contratação de fornecedores locais;
- Reflorestamento de áreas degradadas;
- Capacitação e qualificação de profissionais locais;
- Gestão de resíduos sólidos, gestão eficiente da energia e gestão sustentável da água no destino; entre outras.

Agora que ficou mais fácil entender o que são e como funcionam os Destinos Turísticos Inteligentes, conheça casos de sucesso de destinos que incorporaram projetos para a transformação em Destino Turístico Inteligente, mediante a elaboração de Relatórios de Avaliação e Planos de Ação.

CASOS DE SUCESSO

Conheça experiências de cidades turísticas que incorporaram projetos para a sua transformação em Destinos Turísticos Inteligentes.

PALMA (ILHAS BALEARES), ESPANHA

Data de início: outubro de 2014.

Iniciativas de destaque:

- Consolidação do *Palma Smart Office* como órgão coordenador de iniciativas de destinos inteligentes;
- Rede wi-fi grátis em diferentes praias e na cidade;
- Plataforma CMX de monitoramento da rede wi-fi, o que permite obter informações sobre o uso da rede, como padrões de ocupação, viagens ou aplicativos de maior uso;
- Novo portal de turismo visitpalma.com.

Resultados:

- 3ª cidade europeia onde os turistas mais gastam;
- 4ª cidade europeia mais visitada, embora tenha havido uma queda no número de pernoites;
- Recuperação de 7,4% no número de turistas nacionais;
- Aumento de 2,08% nos gastos totais (gastos por pessoa e gastos por pessoa e dia).

TEQUILA, MÉXICO

Data de início: entre agosto e novembro de 2016.

Iniciativas de destaque:

- Estrutura de gestão sólida e inclusiva público-privada com o Conselho de Desenvolvimento Integral de Tequila (CODIT), que permite coordenar e dar continuidade ao desenvolvimento de destinos;
- Incorporação de sistemas inovadores para gestão de dados;
- Aplicativo turístico para celular e demais dispositivos móveis;
- Gestão de mobilidade;
- Tomada de decisões com informações em tempo real e não baseadas em suposições.

Resultados:

- Aumento de 232,4% no PIB turístico, entre 2014 e 2019, o que representa 7,8% da economia do município;
- Aumento de 30,2% nas vagas de emprego no turismo;
- Aumento de 201% no tráfego de veículos e 248% no tráfego de pessoas no final de 2020 com a flexibilização das medidas de controle da covid-19.

BENIDORM, ESPANHA

Data de início: outubro de 2018.

Iniciativas de destaque:

- Centro Nacional de Inovação, vinculado à Gestão Sustentável da Água e do Território;
- Gabinete de Inteligência de Benidorm;
- Sistema de conhecimento turístico baseado na utilização de ferramentas tecnológicas junto à implementação de big data;
- Plano de Adaptação às Mudanças Climáticas;
- Gestão de um *Smart Office DTI Resiliente* (Escritório Inteligente DTI Resiliente) com a criação de um painel de indicadores com controle adaptado ao novo cenário de crise da covid-19;
- Plano de comunicação público-privado Destino Turístico Inteligente + Seguro.

Resultados:

- 4º destino nacional em pernoites em 2019: 16,2 milhões;
- Crescimento de 3% no número de visitantes;
- Aumento de 6% nos empregos vinculados ao setor hoteleiro.

SANTANDER, ESPANHA

Data de início: maio de 2019.

Iniciativas de destaque:

- Compromisso com tecnologia e sustentabilidade para aumentar o bem-estar da população;
- Instrumentos eficazes de governança, como o Plano Estratégico Santander 2010-2020, o Plano Estratégico Santander Smart City e a Estratégia de Desenvolvimento Urbano Sustentável e Integrado Santander 2014-2020.

Resultados:

- Geração de 67 empregos adicionais para cada 100 no setor turístico;
- Mais de 85% das compras de empresas turísticas feitas localmente, o que favorece a atividade de fornecedores da área.

PEÑÍSCOLA, ESPANHA

Data de início: junho de 2019.

Iniciativas de destaque:

- Desenvolvimento do aplicativo móvel Peñíscola Live the Game;
- Plano de Mobilidade Urbana Sustentável (SUMP 2019);
- Aquisição de veículos elétricos e estações de recarga para serviços públicos no contexto da covid-19.

Resultados:

- Destino com o maior número de seguidores nas redes sociais da província de Castellón;
- Crescimento de mais de 10% no número de trabalhadores diretamente ligados à atividade hoteleira;
- Aumento de 130.000 pernoites em comparação com 2018;
- Aumento de 85% da ocupação hoteleira.

MONTEVIDÉU, URUGUAI

Data de início: setembro de 2019.

Iniciativas de destaque:

- Sistema de inteligência do destino: Big Data Turismo;
- Posto de Turismo Inteligente;
- Programa Praias Acessíveis;
- Postos de autoatendimento para turistas em pontos estratégicos.

Resultados:

- No verão de 2020, foi o 2º destino preferido dos visitantes no Uruguai, recebendo 74.007 turistas, 5,7% a mais que em 2019, um aumento de 2,4% na sua receita.

MÁLAGA, ESPANHA

Data de início: agosto de 2020.

Iniciativas de destaque:

- Áreas de acessibilidade no município;
- Compromisso com o meio ambiente e a sustentabilidade no turismo.

Resultados:

- O desenvolvimento para se tornar uma cidade inteligente permitiu participação em projetos europeus, beneficiando as primeiras implantações tecnológicas;
- Pesquisas por voos para Málaga aumentaram 64% em 2021 e, até então, concentra 21,7% na distribuição de turistas por províncias espanholas que ocupam a maior percentagem;
- 70% dos empregos correspondem ao setor turístico.

MEDELLÍN, COLÔMBIA

Data de início: dezembro de 2020.

Iniciativas de destaque:

- Inovação em processos de gestão: uso intensivo de Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) nos serviços públicos e no desenvolvimento da cidade para melhorar a qualidade de vida e o bem-estar social de seus habitantes e visitantes.

Resultados:

- Eleito um dos melhores destinos do mundo para visitar em 2021 devido a sua "revitalização";
- Aumento no movimento de passageiros em 25%, chegando a quase 1 milhão;
- Aumento de 10% no tráfego aéreo.

FICHA TÉCNICA

Ministério do Turismo
Gilson Machado – Ministro de Estado do Turismo

Secretaria Nacional de Desenvolvimento e Competitividade do Turismo
Fábio Pinheiro – Secretário Nacional

Departamento de Inteligência Mercadológica e Competitiva do Turismo
Nicole Facuri – Diretora

Coordenação-Geral
Tatiana Petra – Coordenadora-Geral de Produtos Turísticos

Coordenação Técnica
Bárbara Blaudt Rangel – Coordenadora de Destinos Inteligentes e Criativos

Elaboração / Equipe Técnica
Tatiana Petra
Bárbara Blaudt Rangel
Andrea Guimarães
Fabiana de Oliveira
Ludmila Magro
Nayara Marques

Colaboração
ASCOM/MTur
Coordenação-Geral de Turismo Responsável/MTur:
Rafaela Lehmann
Carolina Fávero
Laís Campelo

Diagramação
- Coordenação-Geral de Marketing/MTur
- Coordenação de Publicidade e Propaganda/MTur
- Nacional Comunicação

Metodologia DTI
- Instituto Ciudades del Futuro / Fundación Ciudad de la Plata
- SEGITTUR – Sociedad Mercantil Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas, S.A.M.P.

Parceiros
Câmara do TURISMO 4.0
MCTI - Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações
MCOM - Ministério das Comunicações
SEBRAE Nacional e suas regionais
CNC - Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo

Para mais informações, acesse:
https://www.gov.br/turismo/pt-br/acesso-a-informacao/acoes-e-programas/destinos-turisticos-inteligentes