

INICIATIVAS DE DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES NA CIDADE DE NATAL-RN: UMA ABORDAGEM QUALITATIVA

Smart Tourism Destinations Initiatives in Natal-RN City: A Qualitative Approach

HOLLIVER BRENO BARBOSA DE FREITAS¹, LUIZ MENDES FILHO²

DOI: <http://dx.doi.org/10.18226/21789061.v12i4p997>

RESUMO^{3 4}

O objetivo desta pesquisa é o de analisar as iniciativas de Destino Turístico Inteligente [DTI] presentes na cidade de Natal, RN, Brasil. O estudo baseia-se no modelo da Sociedad Estatal Para La Gestión de La Innovación y Las Tecnologías Turísticas (SEGITTUR), Espanha, em que há quatro dimensões a serem desenvolvidas em destinos para que se consolide como DTI: Inovação, Tecnologia, Acessibilidade Universal e Sustentabilidade. Na coleta de dados foi utilizado um roteiro de entrevista semiestruturado, com dez perguntas abertas, aplicado a gestores e pesquisadores dos setores público e privado da cidade. Procedeu-se, ainda, a uma análise documental do Plano Diretor de Natal, constatando-se elementos de Acessibilidade e, em menor grau, noções de Sustentabilidade e de Inovação. As entrevistas mostraram que Natal possui iniciativas incipientes de Tecnologia, Inovação e Acessibilidade, porém, ainda carece maior número de projetos de Sustentabilidade, para se consolidar como DTI. Merece, assim atenção dos stakeholders no sentido de aperfeiçoar as iniciativas e agir em conjunto para que as dimensões essenciais sejam evoluídas na cidade.

PALAVRAS-CHAVE

Turismo; Destino Turístico Inteligente; SEGITTUR; Natal, RN, Brasil.

¹ **HOLLIVER BRENO BARBOSA DE FREITAS** - Bacharel. Mestrando no Programa de Pós-Graduação em Turismo, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, RN, Brasil. Currículo: <http://lattes.cnpq.br/6555347286555198> E-mail: holliverbb@hotmail.com

² **LUIZ MENDES FILHO** - Doutor. Professor no Programa de Pós Graduação em Turismo, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, RN, Brasil. Currículo: <https://orcid.org/0000-0002-9175-8903> E-mail: luiz.mendesfilho@gmail.com

³ **Apoio** - A presente pesquisa teve apoio do CNPq - Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico.

⁴ **Processo Editorial** – Recebido: 18 SET 20 Aceito: 15 OUT 20

ABSTRACT

The objective of this research is to analyze the initiatives of Smart Tourism Destination [STD] present in Natal city, RN, Brazil. The study is based on the model of State Society for the Management of Innovation and Tourism Technologies (SEGITTUR), Spain, in which there are four dimensions to be developed to consolidate destinations as STD: Innovation, Technology, Universal Accessibility and Sustainability. Data collection used a semi-structured interview script with ten open questions applied to managers and researchers from the public and private sectors of the city. Documentary analysis of the Master Plan of Natal was also carried out, showing elements of Accessibility and to a lesser extent notion of Sustainability and Innovation. The interviews showed that Natal has incipient initiatives of Technology, Innovation and Accessibility, but it needs more projects of Sustainability to consolidate as STD. It deserves the attention of stakeholders in improving initiatives and acting together so that the essential dimensions are evolved in the city.

KEYWORDS

Tourism; Smart Tourism Destinations; SEGITTUR; Natal, RN, Brazil.

INTRODUÇÃO

A dinâmica do mercado turístico e suas alterações demográficas, políticas, econômicas e sociais colocam novos desafios às cidades, que necessitam de ferramentas baseadas principalmente em Tecnologias da Informação e Comunicação [TIC] para gerenciar a troca de informação nos destinos turísticos (Buhalis & Law, 2008). Agências de viagens, companhias aéreas e hotéis vem sendo impactadas por novas tecnologias (Leung, 2019; Soares, Mendes-Filho & Gretzel, 2020). Por exemplo, tecnologias como computação em nuvem, big data, GPS e Internet das coisas tem sido usadas para gerir melhor destinos turísticos, já que permitem captar dados dos turistas e transformá-los em informações para conhecer melhor os visitantes e, desta forma, entregar um serviço de melhor qualidade (Boes, Buhalis & Inversini, 2016; Mendes Filho, Silva & Silva, 2019). Novas infraestruturas de TIC como essas, permitem que entidades ligadas ao turismo possam cunhar serviços de base tecnológica, criando mecanismos de acesso aos dados que fornecem ideias de como os viajantes visitam uma cidade (Lamsfus, Martin, Alzua-Sorzabal, & Torres-Manzanera, 2015). E isso vem caracterizando o conceito de Cidades Inteligentes, tornando-se um tema relevante para a sociedade.

Embora o foco da Cidade Inteligente seja seus cidadãos, um Destino Turístico Inteligente [DTI] tem como foco melhorar a experiência do turista, facilitado pela integração e utilização das TICs nas cidades (Buhalis & Amaranggana, 2014). Boes, Buhalis e Inversini (2015) explicam que um DTI “pode ser percebido como lugares que utilizam ferramentas tecnológicas disponíveis, que

possibilitam demandas e ofertas para co-criar valor, prazer e experiências para o turista, além de riqueza, lucros, e benefícios para as organizações e destinos turísticos” (p. 394). A tecnologia é, portanto, um fator-chave de mudança na atividade turística, cuja importância é enfatizada em tecnologias inteligentes, que ajudam a gestão da cidade e do destino, aproximando-se da ideia de uma cidade inteligente (Invat.Tur, 2015). O novo paradigma trazido pelos DTIs vem desafiando as empresas do ramo a fazer investimentos significativos em novas tecnologias (Buhalis, 2020).

Guo, Liu e Chai (2014) argumentam que DTIs fazem parte relevante da construção do sistema de cidades inteligentes, já que dependem da infraestrutura tecnológica da cidade, da utilização de recursos de informação, e do desenvolvimento da inteligência de dados. DTI pode ser percebido como um sistema vinculado aos visitantes e aos cidadãos para interligar todas as organizações locais, e obterem serviços em tempo real (Boes, Buhalis & Inversini, 2015). O desenvolvimento de um DTI facilita o acesso direto aos serviços de valor agregado, como, por exemplo, o acesso às informações em tempo real sobre a rede de transporte público, e enriquece experiências turísticas e destinos, aumentando a sua competitividade (Buhalis & Amaranggana, 2014; Mendes Filho, Silva & Silva, 2019).

Diante deste contexto, esta pesquisa tem como objetivo analisar as iniciativas de DTI na cidade de Natal, Rio Grande do Norte, Brasil. Os esforços municipais de Natal vem se voltando para tornar a cidade um DTI, com o Programa Natal Cidade Inteligente e Humana (Mendes Filho, Silva & Silva, 2019), através da assinatura de termo de cooperação entre a Prefeitura Municipal, representada pela Secretaria Municipal de Planejamento, a Universidade Federal do Rio Grande do Norte [UFRN] e a Rede Brasileira de Cidades Inteligentes e Humanas. Houve o lançamento de dois planos de trabalho para início do programa, na cidade: (1) dados abertos, onde está sendo desenvolvido um portal de dados abertos para o governo municipal, no intuito de disponibilizar as atividades e gastos públicos para a população, dando maior transparência para fiscalização, controle e participação das atividades do setor público (Mendes Filho, Silva & Silva, 2019); (2) turismo inteligente, no qual foi desenvolvido um aplicativo turístico, chamado Visit Natal, desenvolvido pela UFRN, com o objetivo de melhorar a experiência do viajante no destino, pois a atividade turística contribui significativamente para a economia da cidade (Cacho, Mendes-Filho, Estaregue, Moura, Cacho, Lopes, & Alves, 2016).

Para realização da presente pesquisa, tomaram-se como base as dimensões de DTI trazidas pela Sociedad Estatal para La Gestión de La Innovación y Las Tecnologías Turísticas (SEGITTUR, 2016).

Freitas, H. B. B. De & Mendes Filho, L. (2020). Iniciativas de destinos turísticos inteligentes na cidade de Natal-RN: uma abordagem qualitativa.

Rosa dos Ventos - Turismo e Hospitalidade, 12(4), 997-1016. DOI:

<http://dx.doi.org/10.18226/21789061.v12i4p997>

Estas dimensões são: Inovação, Tecnologia, Acessibilidade Universal e Sustentabilidade. O estudo analisou as normas da Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), utilizadas pelo Governo Espanhol através da SEGITTUR, assim como o Plano Diretor de Natal, constituindo o principal marco regulatório da cidade, no intuito de perceber diretrizes semelhantes às dimensões de DTI da SEGITTUR. Por fim, realizou-se entrevista com seis gestores e pesquisadores, para perceber as iniciativas de DTI na gestão do Município estudado, tendo como base as quatro dimensões de DTI da SEGITTUR.

DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES [DTI]

Uma cidade pode ser tida como inteligente à medida que o crescimento econômico sustentável e a alta qualidade de vida sejam alcançados, através do investimento em capital humano, nível adequado de participação do governo e infraestrutura, dando suporte à divulgação adequada de informações em toda a cidade (Caragliu, Bo & Nijkamp, 2009). Boes, Buhalis e Inversini, (2015) explicam que “a Cidade Inteligente, como um conceito estratégico, introduz Tecnologias de Informação e Comunicação dentro de uma determinada área urbana, incorporando processos urbanos na contemplação de aumentar a competitividade da cidade e, simultaneamente, melhorar a qualidade de vida dos seus cidadãos” (p. 391).

Aproveitando-se dos conceitos surgidos com as Cidades Inteligentes, os DTIs focam nos visitantes e visam a aumentar a qualidade de suas experiências vividas (Buhalis & Amaranggana, 2014). Portanto, a noção de DTI surgiu expandindo-se do conceito de Cidades Inteligentes (Zhu, Zhang & Li, 2014). Neste sentido, surgem desafios aos destinos que se pretendem tornar inteligentes, que são a integração dos avanços das TICs, a democratização do acesso às informações, além do suporte imprescindível de um Capital Humano que, entre outras ações, sejam capazes de embasar tomadas de decisões estratégicas aos DTIs (Zhu, Zhang & Li, 2014).

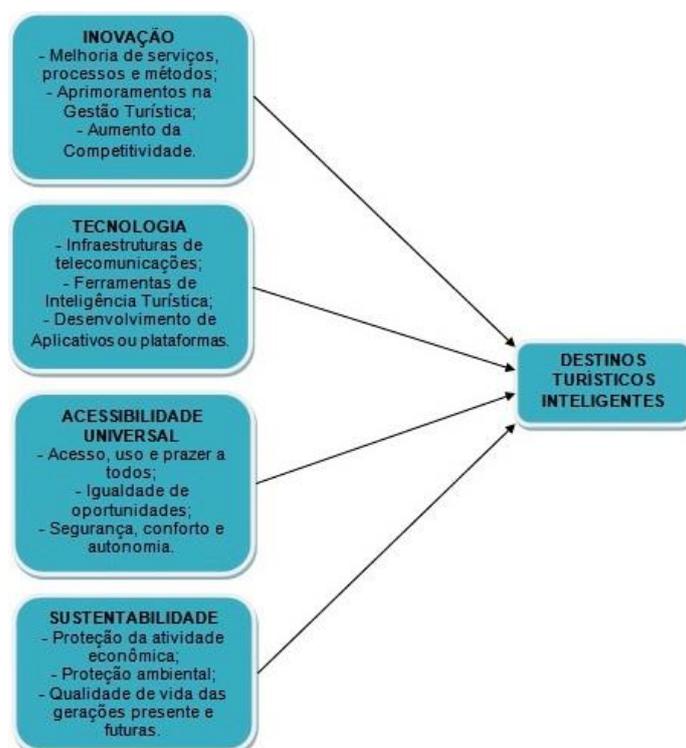
As TICs tornam as cidades mais acessíveis e agradáveis para residentes e visitantes por meio de serviços interativos que interconectam todas as organizações locais para fornecer serviços em tempo real e usar os dados centralmente para melhor coordenação (Cacho et al., 2016). O turismo inteligente aumenta a visão compartilhada dos residentes e visitantes, e dá o apoio necessário para manter a vantagem competitiva dos destinos inteligentes (Femenia-Serra, Perles-Ribes & Ivars-Baidal, 2019). A vantagem competitiva de um DTI surge cada vez mais por meio de seu relacionamento com turistas inteligentes, organizações inovadoras e interconectadas e recursos de destino facilitados por organizações em rede (Koo et al., 2016).

A competitividade de um destino está na habilidade de utilizar mais tecnologias (De Souza, Mendes-Filho & Buhalis, 2020) na direção de criar um ecossistema no DTI (Boes, Buhalis & Inversini, 2016). Portanto, o uso das tecnologias, principalmente móveis, tem proporcionado novas formas de experiências aos viajantes de maneira instantânea e inovadora. Há, então, retroalimentação com feedback do usuário, com potencial de influenciar a decisão de novos viajantes. Além dos turistas, empresas e organizações do *trade* turístico têm enxergado nesta possibilidade, oportunidades de chamar atenção a de clientes e daqueles em potencial para criar e agregar valor em seus produtos e serviços, melhorando, assim, a sua oferta.

Posto isto, um DTI pode ser compreendido como um lugar que utiliza as ferramentas tecnológicas disponíveis para permitir que a demanda e a oferta criem valor, prazer e experiências aos turistas, bem como a criação de riqueza, lucro e benefícios para as organizações e para o destino como um todo (Wang, Li & Li, 2013). Além disso, como lembram Santos e Gândara (2019), “esta concepção vai ao encontro do proposto por Gretzel et al. (2015) sobre a cocriação de valores, que é uma corresponsabilidade do destino e do visitante no compartilhamento intenso de informações” (p. 442). Assim, um turismo inteligente pode fornecer iniciativas práticas para todas as partes interessadas envolvidas na cocriação de valores nos destinos, incluindo turistas; moradores locais; governos municipais, provinciais e nacionais; autoridades de planejamento urbano, regional e turístico; organizações de gestão de destinos; agências de viagens e operadores turísticos; organizações de hospitalidade, lazer e patrimônio cultural; empresas e instituições em geral; e universidades (Koo, Mendes-Filho & Buhalis, 2019). Em 2016, a Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) editou a norma UNE 178501, tratando especificamente do Sistema de Gestão dos Destinos Turísticos Inteligentes. Esta normatização, encomendada pela SEGITTUR, representa arcabouço norteador aos destinos que pretendem consolidar práticas de turismo inteligente, sendo dos mais completos documentos já elaborados no mundo com este intento. Por isso, o presente estudo o toma como base, extraíndo dele as dimensões essenciais aos DTI, trazidos pelo órgão espanhol, quais sejam: Inovação, Tecnologia, Acessibilidade Universal e Sustentabilidade [Figura 1].

A Figura 1 ilustra resumo das características de cada dimensão. Por exemplo, a **Inovação** abrange introdução de técnicas que visem à melhoria de serviços, processos, métodos de *marketing* ou organização na Gestão do Destino e seu relacionamento com moradores e turistas, no intuito de aprimorar a competitividade (SEGITTUR, 2016).

Figura 1 - Características das Dimensões de DTI



Fonte: Adaptado da SEGITTUR (2016)

A dimensão **Tecnologia** é tratada, por um lado, referindo-se ao uso em geral, como coletar e tratar dados sociodemográficos e socioculturais. De outro lado, diz respeito ao grau de utilidade e sua capacidade de resposta aos anseios dos turistas, como ferramentas tecnológicas que ajudem na satisfação de suas necessidades (SEGITTUR, 2016). A **Acessibilidade** universal compreende o desenvolvimento de um turismo que permita o acesso, o uso e o prazer a todas as pessoas, sem exclusões, garantindo o direito à igualdade de oportunidades no desfrute dos ambientes, bens, serviços, produtos, tecnologias, etc. da maneira mais segura, confortável, autônoma e natural possível. Enquanto que a dimensão **Sustentabilidade** tem base num tripé que engloba os seguintes aspectos: o econômico, ligado à competitividade; o social, relacionado à qualidade de vida; e o do meio ambiente, com uma gestão eficiente dos recursos naturais (SEGITTUR, 2016).

METODOLOGIA

Quanto ao objetivo, a pesquisa é classificada como exploratória, esperando-se que o estudo das dimensões de DTI identifique as principais existentes na cidade de Natal. Conforme Cervo e

Bervian (2007), “os estudos exploratórios têm por objetivo familiarizar-se com o fenômeno ou obter uma nova percepção dele e descobrir novas ideias” (p. 63). O estudo é de abordagem qualitativa e houve aplicação de entrevistas semiestruturadas com perguntas abertas em profundidade, permitindo ampla exploração de cada entrevistado. A entrevista semiestruturada é formada por um conjunto de perguntas sobre pessoas, processos, cultura e tecnologias, em que o investigador se permite sair do roteiro da entrevista para esclarecimento de eventuais dúvidas, podendo transformar a entrevista em um diálogo entre o entrevistado e o pesquisador (Lakatos & Marconi, 1991).

Combinado a isto, houve levantamento documental em normas e regulamentos, tanto de âmbito local, o Plano Diretor da Cidade do Natal [Lei Complementar nº 082, de 21 de junho de 2007], como de âmbito internacional, as normas da AENOR, especialmente a UNE 178501, de abril de 2016, utilizadas pelo Governo Espanhol, através da SEGITTUR, sociedade estatal que se dedica à gestão da inovação e tecnologias do turismo. Quanto ao campo de estudo, foram entrevistados seis gestores/pesquisadores de Natal: do poder público foram um da Secretaria Municipal de Turismo [Setur] e dois representantes do Instituto Metr pole Digital [IMD - instituto pertencente à UFRN]; da iniciativa privada foi ouvido um da Agência de Viagens de Natal [doravante, simplesmente AGÊNCIA – nome da institui o suprimida]; e de organiza es sem fins lucrativos, um do Serviço Brasileiro de Apoio  s Micro e Pequenas Empresas do Rio Grande do Norte [Sebrae-RN] e outro do Natal Convention Bureau [NCVB].

O objetivo das entrevistas foi o de analisar as iniciativas de DTI na cidade de Natal, baseando-se nas quatro dimensões do modelo da SEGITTUR [Inova o, Tecnologia, Acessibilidade Universal e Sustentabilidade]. Os entrevistados são pessoas de respeitável conhecimento, possuindo condi es técnicas e/ou de experiência para responder de maneira confiável às questões, contribuindo de forma mais próxima   realidade do destino. O instrumento de coleta foi elaborado norteando-se pelas dimensões de DTI normatizados pela SEGITTUR (2016), possuindo dez perguntas abertas e foi aplicado presencialmente. As entrevistas tiveram um tempo médio de aproximadamente quarenta minutos. De acordo com a autoriza o do respondente, a conversa também pôde ser gravada, facilitando a transcri o do diálogo e, conseqüentemente, a tabula o dos dados. Para isso, foi usado o Termo de Autoriza o para Grava o de Voz.

No tocante   análise dos dados foi utilizada a Análise de Conteúdo. Segundo Bardin (1977), a Análise de Conteúdo consiste em sistematizar um conjunto de dados conteud sticos manifestos, ordenando os passos, classificando e categorizando os dados [tratamento], e fazendo

interferências, conclusões e aplicações. Dessa forma, a interpretação dos dados se deu seguindo ordem de fases, também propostas pelo autor. Na primeira [pré-análise], foi organizado, selecionado e estruturado o conteúdo coletado nas entrevistas, sendo feita análise léxica do conteúdo, verificando quais termos ou vocábulos predominam nas respostas. A segunda fase foi exploração, quando foram implementados procedimentos, dividindo-se os dados por categorias que coincidem com as dimensões propostas pela SEGITTUR. Por fim, a fase do tratamento dos dados, quando o pesquisador realizou interferências, chegando-se aos resultados da pesquisa, conferindo validade ou não ao que foi coletado e inferindo se é ou não confiável.

ANÁLISE DOS RESULTADOS

A análise dos dados da pesquisa ficou dividida em duas partes. A primeira versa sobre as dimensões da SEGITTUR presentes no Plano Diretor de Natal. Para isso, foram lidos dois documentos: as normas da AENOR utilizadas pelo Governo Espanhol através da SEGITTUR, para entender melhor sobre as dimensões: Inovação, Tecnologia, Acessibilidade Universal e Sustentabilidade, e assim poder analisar o Plano Diretor de Natal. Enquanto que na segunda parte dos resultados, é realizada uma análise das iniciativas de DTI identificadas em Natal, a partir da percepção dos seis gestores/pesquisadores entrevistados e tendo como base as quatro dimensões de DTI da SEGITTUR.

Dimensões da SEGITTUR presentes no Plano Diretor de Natal - Quando confrontadas as dimensões do modelo da SEGITTUR com o principal marco regulatório da cidade de Natal, o Plano Diretor em vigência, que é a Lei Complementar nº 082, de 21 de junho de 2007, percebeu-se diretrizes semelhantes. Por exemplo, o capítulo I, do título I do documento, constatou-se consonância com a dimensão **Sustentabilidade**, quando é escrito que o uso socialmente justo e ecologicamente equilibrado do território será uma garantia assegurada pelo Plano. Ademais, no art. 3º, inciso I, a norma também reza elementos sustentáveis, promovendo incentivo à atividade econômica sustentável e proteção ao patrimônio histórico e cultural da cidade (Natal, 2007). O Quadro 1 apresenta um resumo dos principais trechos observados no Plano Diretor de Natal referente à Sustentabilidade.

Freitas, H. B. B. De & Mendes Filho, L. (2020). Iniciativas de destinos turísticos inteligentes na cidade de Natal-RN: uma abordagem qualitativa.

Rosa dos Ventos - Turismo e Hospitalidade, 12(4), 997-1016. DOI:

<http://dx.doi.org/10.18226/21789061.v12i4p997>

Quadro 1 - Sustentabilidade percebida no Plano Diretor de Natal

Sustentabilidade
<p><i>“Art. 2º - O Plano Diretor tem como objetivo o pleno desenvolvimento das funções sociais, e ambientais da cidade e da propriedade, garantindo um uso socialmente justo e ecologicamente equilibrado do seu território, de forma a assegurar a todos os seus habitantes, condições de qualidade de vida, bem – estar e segurança, conforme dispõem os artigos 118 e 119 da Lei Orgânica do Município do Natal”.</i></p> <p><i>“Art. 3º - (...)</i></p> <p><i>VIII - a harmonização do uso da cidade para obtenção da qualidade de vida de seus habitantes, garantindo seu uso compatível com o desenvolvimento sustentável”.</i></p>

Fonte: Dados da Pesquisa (2018)

Outra dimensão identificada foi a **Acessibilidade**, na diretriz de adequação dos espaços coletivos à acessibilidade urbana para todos os seus cidadãos (Natal, 2007). Vale ressaltar que o conceito de acessibilidade imposta pela norma municipal encontra guarita no da SEGITTUR, pois possui um invés universal, ou seja, estendido a todos os cidadãos. Ainda no tocante à Acessibilidade, percebeu-se política de mobilidade urbana, inclusive sendo tema do título IV da norma municipal, com alguns ingredientes da sustentabilidade também presentes. Por exemplo, o art. 58 da Lei trata especificamente deste tema, como instrumento de inclusão social, que deve promover acesso físico a serviços e equipamentos públicos, ao lazer e a integração social (Natal, 2007). O Quadro 2 ilustra trecho observado no Plano Diretor de Natal referente à Acessibilidade Universal.

Quadro 2 - Acessibilidade Universal percebida no Plano Diretor de Natal

Acessibilidade Universal
<p><i>“Art. 3º - (...)</i></p> <p><i>V - a redução da necessidade de deslocamentos entre a moradia e o trabalho e a adequação dos espaços coletivos à acessibilidade urbana para todos os seus cidadãos”.</i></p>

Fonte: Dados da Pesquisa (2018)

Identificaram-se elementos de **Inovação** no marco regulatório, principalmente no que concerne à gestão participativa. É o que está escrito no inciso VII, do art. 3º, sendo assegurada a participação do cidadão no processo de construção da cidade (Natal, 2007). O Quadro 3 mostra trecho observado no Plano Diretor de Natal referente à Inovação.

Quadro 3 - Inovação percebida no Plano Diretor de Natal

Inovação
<i>“Art. 3º - (...) VII - a participação do cidadão no processo de construção da cidade”.</i>

Fonte: Dados da Pesquisa (2018)

Por outro lado, não foram identificados elementos que pudessem ser relacionados ao eixo da **Tecnologia**, no Plano Diretor de Natal. Por fim, cabe frisar que a SEGITTUR (2016) explica que para um destino se consolidar como um DTI deve passar por mudanças em todos os níveis, começando com a estratégia de turismo que deve levar a um novo modelo de destino inovador, acessível e sustentável. Complementando, ensina ser inútil o uso de novas aplicações tecnológicas se não houver mudanças reais no gerenciamento turístico do destino (SEGITTUR, 2016). Ou seja, a gestão é, portanto, o elemento central de transformação do DTI, sendo em vão existir conceitos modernos e avançados em suas normas, mas que não possam ser aplicados no gerenciamento diário do destino.

Iniciativas de DTI em Natal na Percepção dos Entrevistados - Nas questões relacionadas às dimensões Inovação e Tecnologia, procurou-se extrair da experiência e/ou do conhecimento do respondente quais iniciativas ou projetos específicos para o turismo, a cidade de Natal já desenvolveu ou estaria desenvolvendo e que estariam relacionados àquelas dimensões.

No tocante à **Inovação**, o representante do NCVB considerou os Planos de Marketing do Município de Natal e do Estado do Rio Grande do Norte como inovadores; e um dos representantes do IMD citou o projeto BID UrbanLab, que é um concurso universitário destinado a buscar soluções criativas e ideias inovadoras para os problemas urbanos da América Latina e do Caribe, em Natal desenvolvido no bairro da Ribeira, principal centro histórico do destino. Os outros quatro respondentes não citaram iniciativas ou projetos inovadores, sendo que o representante da AGÊNCIA foi enfático em afirmar que Natal não tem nada de inovador em seus projetos turísticos. Boes, Buhalis e Inversini, (2015), numa análise de estudos de casos em cidades inteligentes, identificaram construções fundamentais como condições essenciais para que uma cidade seja tida como inteligente. A inovação está presente em todos eles.

Castillo-Vergara et al. (2016) afirmam que a inovação está intensamente relacionada à dispersão do conhecimento e à confiança existente entre os diversos atores que fazem parte do sistema

Freitas, H. B. B. De & Mendes Filho, L. (2020). Iniciativas de destinos turísticos inteligentes na cidade de Natal-RN: uma abordagem qualitativa.

Rosa dos Ventos - Turismo e Hospitalidade, 12(4), 997-1016. DOI:

<http://dx.doi.org/10.18226/21789061.v12i4p997>

produtivo. Portanto, os DTIs não são apenas considerados como resultado do processo inovador, mas também como ecossistemas de inovação que capacitam a cocriação de comunidades à concepção de vida inovadora, resultando inovação constante e compromisso com todas as partes interessadas (Boes, Buhalis & Inversini, 2016). Reforçando essa ideia, Guardia e Mendes Filho (2016) corroboram que “esta ligação íntima entre turismo e inovação está enquadrada e em consonância com o chamado triângulo do conhecimento do qual a inovação, a educação e a pesquisa formam os três pilares” (p. 82).

O Quadro 4 oferece resumo das principais falas que retratam a percepção dos entrevistados no tocante à Inovação.

Quadro 4 - Inovação percebida pelos entrevistados

Inovação
<i>“Outro ponto que surgiu agora, e que tomamos conhecimento, foi de um projeto voltado aos centros históricos, articulado na Ribeira, o UbanLab, que é focado justamente para fomentar a participação da população em projetos para a Ribeira, que é um bairro histórico, importante para a cidade.” (Representante do IMD).</i>
<i>“A Secretaria de Turismo Estadual também foi feito... era uma empresa do México com os Estados Unidos que estavam elaborando um Plano de Marketing e, dentro disso, eles renovaram o logo e o slogan do destino para tentar dar uma outra cara para o Estado.” (Representante do NCVB).</i>

Fonte: Dados da Pesquisa (2018)

Na dimensão da **Tecnologia**, cinco dos respondentes (SETUR, SEBRAE, NCVB e dois do IMD/UFRN) citaram o aplicativo Visit Natal como projeto do destino que contém componentes de avanços tecnológicos. Apenas o representante da AGÊNCIA afirmou que Natal não possui nenhuma ação ou projeto neste sentido. O aplicativo Visit Natal foi lançado em 25 de agosto de 2017, no salão nobre da Prefeitura de Natal, na presença do prefeito e de outras autoridades, com a proposta de ser uma ferramenta que auxiliará, de forma gratuita, fácil e prática, o turista a viver uma melhor experiência de visitar a capital potiguar (Tribuna do Norte, 2017). Neste ponto, cabe análise de que a importante marcha da cidade rumo às práticas de DTI se deu com a firmação da parceria entre a Prefeitura Municipal de Natal e o IMD-UFRN, buscando a consolidação e aproveitamento de um capital humano especializado e preparado, favorecendo o processo de inovação colaborativa, num intuito de realizar leituras consistentes das informações oriundas das TIC, além do suporte para implementá-las (Cacho et al., 2016).

Além do aplicativo, foram citadas a iniciativa PayTour [lembrado pelo representante do Sebrae], que é uma plataforma de comercialização de passeios turísticos, desenvolvida por uma startup, com o auxílio do IMD; e o projeto MapaTur, citado pelo representante do NCVB, projeto do

próprio Convention Bureau, que consiste em aplicativo ligado a mapa turístico [entregue em todos os hotéis associados], que pode ser baixado pelos turistas para encontrar serviços turísticos e outras informações da cidade. Como cediço, não basta à cidade avançar na tecnologia para se consolidar como DTI, assim com não bastam iniciativas isoladas e espaçadas, mas é necessária a construção de infraestrutura interligada e em constante evolução que permita o uso intensivo de ferramentas tecnológicas. Neste sentido, Gomes et al. (2018) ensinam que a informação turística, para as organizações públicas de turismo, deve servir tanto de ferramenta ao fortalecimento das relações com a população local, como uma forma de comunicar o destino aos turistas ou aos potenciais visitantes.

O turismo tem o desafio de integrar os avanços das TIC de um destino e dotá-las de inteligência que facilitem a geração de experiências autênticas ao visitante (Koo, Mendes-Filho & Buhalis, 2019; Santos & Gândara, 2018). Existe uma necessidade nos destinos de tecnologias, como por exemplo, data mining, big data e computação em nuvem, devido ao crescimento intenso no volume de dados, assim como um maior uso da comunicação digital e móvel, do uso de sensores e de geolocalização, da interação dos visitantes com o local através das redes sociais, entre outros, sendo necessários armazenamento, análise e gerenciamento desses dados, transformando-os em conhecimento que ajude na gestão do destino (Boes, Buhalis & Inversini, 2016; Mendes Filho, Silva & Silva, 2019). O Quadro 5 ilustra um resumo das principais citações que retratam a percepção dos entrevistados em relação à Tecnologia.

Quadro 5 - Tecnologia percebida pelos entrevistados

Tecnologia
<i>“Em questão de tecnologia, nós temos o aplicativo que partiu do IMD (Instituto Metr�pole Digital, da UFRN), e agora, com uma parceria com a Prefeitura, nós estamos, finalmente, lançando, que é o FindNatal.” (Representante da SETUR).</i>
<i>“Tem o aplicativo que nós estamos desenvolvendo em parceria com a Prefeitura, o Find Trip, que está para ser lançado agora, o Viva Natal, então a gente tem uma expectativa muito grande em relao a este aplicativo como fonte de dados, para que isto possa vir a apoiar as decisões dos gestores turisticos.” (Representante do IMD).</i>
<i>“Tem uma iniciativa também que é o Natal Play, que é de um pessoal voltado para esta área de start taps, que criou um joguinho que trabalha conteúdos turisticos em formato de jogos que faz com que o turista possa baixar uns vouchers e possa trocar por descontos em algumas lojas cadastradas.” (Representante do SEBRAE).</i>
<i>“Aqui no Natal Convention Bureau nós desenvolvemos, recentemente, há uns três ou quatro meses atrás, um aplicativo (o MapaTur Natal) que é ligado a um mapa turisticos, entregamos em todos os hotéis associados, o aplicativo pode ser baixado pelos turistas para encontrar serviços turisticos e mais informaes.” (Representante do NCVB).</i>

Fonte: Dados da Pesquisa (2018)

A **Acessibilidade** foi abordada na entrevista, tendo como finalidade extrair da experiência e/ou do conhecimento do respondente quais as iniciativas ou os projetos específicos para o turismo que a cidade de Natal já desenvolveu ou estaria desenvolvendo e que estariam relacionados àquela dimensão. Neste quesito, três dos respondentes afirmaram não ter conhecimento de nenhuma ação que contemple as diretrizes de acessibilidade, sendo eles os dois representantes do IMD e o representante do NCVB. Já os representantes da Setur e do Sebrae elencaram o projeto de Sinalização Turística implantado para a Copa do Mundo FIFA 2014, que teve Natal como cidade-sede, e que vem sendo atualizada com trocas de placas já deterioradas. O representante da Setur afirmou que, em sua concepção, mesmo com estas iniciativas, a sinalização turística ainda pode ser melhorada. Já para o representante do Sebrae, Natal tem um projeto de sinalização que atende às necessidades do visitante.

Além disso, os respondentes da Setur, do Sebrae e da Agência citaram o projeto Natal Praia Inclusiva, da Sociedade dos Amigos dos Deficientes, que fez de Ponta Negra a primeira praia inclusiva do Rio Grande do Norte, e consiste na ida de voluntários, aos finais de semana, para dar acesso ao mar aos deficientes. A ação é apoiada pela Prefeitura do Natal e tem colaboração da Fundação MAPFRE, da seguradora do Banco do Brasil e da Uninassau. Ainda, foi lembrada pelo respondente da Agência a ação recente da Prefeitura que resultou na mudança do trânsito nas ruas de Ponta Negra, próximas da praia, com a criação de binários de circulação. Grinover (2006) traz uma contribuição salutar quando afirma que, para boa acessibilidade, não é suficiente boa gestão, desenvolvimento econômico local razoável ou planejamento urbano eficaz, mas a presença nestes processos de valores democráticos e direitos culturais, como pensar, criar, agir, imaginar e sonhar com liberdade, enfim, o direito de cada um criar e recriar sua própria existência.

Importante lembrar que, para a SEGITTUR (2016), o conceito de acessibilidade leva em conta um aspecto mais universal, ou seja, com vasta amplitude de alcance, desde a existência ou não de acessos aos atrativos turísticos do destino, passando pelo sistema de mobilidade urbana, dos transportes públicos ágeis e eficientes, até o aspecto de inclusão dos portadores de alguma necessidade especial, garantindo o direito à igualdade de oportunidades no desfrute dos ambientes, além do acesso e do uso, o prazer a todas as pessoas, sem exclusões. A própria norma da AENOR estabelece que acessibilidade engloba vertentes como a acessibilidade do entorno, a tecnologia e os serviços oferecidos ao turista (SEGITTUR, 2016). Indo mais além, a normatização prevê que a acessibilidade universal deve estar presente em toda a cadeia turística

Freitas, H. B. B. De & Mendes Filho, L. (2020). Iniciativas de destinos turísticos inteligentes na cidade de Natal-RN: uma abordagem qualitativa.

Rosa dos Ventos - Turismo e Hospitalidade, 12(4), 997-1016. DOI:

<http://dx.doi.org/10.18226/21789061.v12i4p997>

[entorno, transportes, serviços, atividades, novas tecnologias e atenção ao público] e em todas as fases da viagem (SEGITTUR, 2016). O Quadro 6 apresenta dois trechos observados nas falas dos entrevistados, consoante à Acessibilidade Universal.

Quadro 6 - Acessibilidade Universal percebida pelos entrevistados

Acessibilidade Universal
<i>“Na época da Copa do Mundo de Futebol FIFA 2014, houve um trabalho para sinalização dos pontos turísticos da cidade, dentro do que rege a legislação.” (Representante da Setur).</i>
<i>“Tem uma iniciativa que tomei conhecimento pela imprensa, acredito que é da Prefeitura, relacionada à acessibilidade de portadores de necessidades para facilitar que eles vão à praia, lá em Ponta Negra.” (Representante do Sebrae).</i>

Fonte: Dados da Pesquisa (2018)

Por fim, a dimensão **Sustentabilidade** foi diretamente abordada com a finalidade de extrair da experiência e/ou do conhecimento do respondente, quais iniciativas ou projetos específicos para o turismo a cidade de Natal já desenvolveu ou estaria desenvolvendo e que estariam relacionados àquela. Das seis entrevistas, cinco responderam desconhecer projetos ou iniciativas no destino turístico Natal que leve em consideração os conceitos da sustentabilidade, tendo apenas o representante da Setur citado a criação das Áreas de Proteção Ambiental [APA] das Dunas de Genipabu, no Município e Extremoz'-RN, e o Parque das Dunas, em Natal-RN. Nesta seara, Monge e Perales (2016) alertam que a sustentabilidade no turismo se deve ser tratada como produto, mas se trata de base filosófica para dar apoio e orientação para desenvolver o turismo nos destinos, e assim, fazer bom uso dos recursos naturais e culturais do local.

De uma forma geral, os respondentes consideraram que Natal encontra-se em fase inicial no quesito à implantação de diretrizes sustentáveis, informação que foi ao encontro da percepção relatada também por eles, na qual se tinha uma finalidade de compreender em que medida é aplicada as diretrizes de desenvolvimento turístico constantes de um marco regulatório [Plano Diretor, por exemplo] no destino estudado. Nesta questão, todos os entrevistados foram enfáticos ao dizerem que Natal não aplica na prática, o conceito de sustentabilidade em suas iniciativas e projetos. Cabe ressaltar que, para a SEGITTUR (2016), um desenvolvimento sustentável é aquele que satisfaça as necessidades da geração presente, sem comprometer a capacidade das gerações futuras em satisfazer as suas próprias necessidades. Neste sentido, refere-se à integração dos objetivos de uma qualidade de vida elevada, a saúde e a prosperidade com justiça social, e a manutenção da capacidade da terra para conservar a diversidade da vida.

Freitas, H. B. B. De & Mendes Filho, L. (2020). Iniciativas de destinos turísticos inteligentes na cidade de Natal-RN: uma abordagem qualitativa.

Rosa dos Ventos - Turismo e Hospitalidade, 12(4), 997-1016. DOI:

<http://dx.doi.org/10.18226/21789061.v12i4p997>

Ademais, estudos relacionam o conceito de sustentabilidade ao uso das tecnologias, ao aumento da competitividade do destino e à satisfação de seus visitantes (Santos Júnior, Mendes Filho, Almeida García, & Simões, 2017; Buhalis & Amaranggana, 2014), na medida em que sistemas inteligentes ativados melhoram a experiência do turismo e a eficácia da gestão de recursos, maximizando tanto a competitividade do destino quanto à satisfação dos consumidores, uma vez que demonstram sua sustentabilidade em longo prazo. O Quadro 7 traz um trecho sobre ponderações que refletem a percepção de entrevistado no tocante à Sustentabilidade.

Quadro 7 - Sustentabilidade percebida pelos entrevistados

Sustentabilidade
<i>“As dunas de Jenipabu faz parte de uma APA - Área de Proteção Ambiental, então os órgãos que tomam conta, realizam algumas ações de proteção; (...) já em relação ao Parque da Cidade, que é de responsabilidade da Prefeitura, tem recursos de sustentabilidade, tem biblioteca, auditório, tem museu com recursos tecnológicos, sendo também uma área de proteção ambiental, tendo toda uma preocupação de educar em relação ao apelo ambiental.” (Representante da Setur).</i>

Fonte: Dados da Pesquisa (2018)

Finalmente, de forma mais direta, auxiliando a consecução dos objetivos, questionou-se aos entrevistados se conheciam o modelo de diagnóstico de DTI utilizado pela SEGITTUR. Abrindo espaço para que dessem opinião sobre se Natal pode ou não ser considerado um DTI, e levantassem possíveis entraves, no intuito de saber a compreensão do respondente sobre a correlação entre um DTI e o destino Natal, e estimular a reflexão sobre possíveis obstáculos que podem estar impedindo que Natal se torne um DTI. Sobre o método criado pela SEGITTUR, todos os respondentes afirmaram não terem conhecimento do modelo. Já em relação a Natal ser ou não um DTI, a unanimidade também surgiu quando todos afirmaram que a cidade não pode ser considerada como um Destino Turístico Inteligente, pois lhe faltam muitos atributos necessários para isso.

Os representantes do IMD falaram que o mais importante para que Natal venha a se tornar um DTI é que haja uma gestão participativa, com a Gestão Pública como fonte motivadora, mas com a participação intensa do cidadão. O outro representante citou a dificuldade que se tem em ter de aglutinar muitos stakeholders, a necessidade de todos trabalharem juntos. Ponto também levantado pelo representante do Ncvb, que disse que o Conselho Municipal de Turismo existe, mas na prática não é atuante, deixando de criar um norte para todos os agentes envolvidos. Além disso, falou da escassez de dados estatísticos concretos e confiáveis para que se possa

entender melhor o mercado turístico. Já o representante do Sebrae disse da dependência da iniciativa privada com relação ao Poder Público para ações promocionais e de planejamento, ou seja, considera que a gestão do destino é centralizada. Enquanto que o representante da AGÊNCIA disse faltar iniciativas de base, especialmente no que se refere à inovação, considerando os métodos do Poder Público de fazer o *marketing* e a criação dos produtos turísticos do destino bastante ultrapassados.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Investigando mais a fundo as pesquisas de Destinos Turísticos Inteligentes, utilizando o modelo desenvolvido pela SEGITTUR a partir das dimensões [Inovação, Tecnologia, Acessibilidade Universal e Sustentabilidade], pode-se concluir que foi alcançado o objetivo geral da pesquisa, que foi a análise das iniciativas de DTI na cidade de Natal. Da análise de conteúdo, conclui-se que permanece o desafio para que Natal venha a se consolidar DTI, merecendo atenção dos agentes envolvidos no sentido de aperfeiçoarem as práticas e agirem em conjunto para que as dimensões essenciais sejam evoluídas na cidade.

Conforme os resultados, alguns eixos merecem mais atenção que outros. Na Inovação a gestão participativa ainda é considerada deficiente, principalmente porque o Conselho Municipal de Turismo não traz um efeito satisfatório aos agentes envolvidos. Verificou-se iminente a necessidade de aprimoramento do funcionamento deste órgão, no sentido de alcance de uma gestão mais inclusiva e democrática dos agentes, criando um ambiente criativo e inovador ao destino. Para outros destinos que desejem se tornar um DTI, é muito importante o investimento na melhoria de serviços para os turistas e residentes, fazendo uso de novas tecnologias inovadoras, com objetivo de aumentar a competitividade do destino.

Em se tratando de Sustentabilidade, apenas o representante da Setur identificou projetos, citando a criação das APA. Entretanto, são iniciativas insuficientes para um DTI, porque exige uma constância e transversalidade na aplicação dos conceitos deste importante eixo. Portanto, cidades de outras regiões que tenham o foco em DTI, precisam entender que na Sustentabilidade é necessário levar em conta não apenas aspectos ambientais, mas também econômicos e sociais, nas iniciativas de DTI no destino. No eixo da Acessibilidade, constatou-se que Natal ainda possui iniciativas incipientes, apesar de amplo repertório no marco regulatório, tanto que metade dos entrevistados não soube citar nenhuma ação ou projeto no destino que nos remetesse a esta dimensão. Destinos turísticos que pretendem investir em iniciativas de DTI

precisam seguir as recomendações da SEGITTUR (2016), que fala da garantia do direito à igualdade de acessibilidade para todos, no que se refere à bens, serviços e produtos, de forma segura e o mais natural possível.

Em relação à dimensão Tecnologia, foram destacados o aplicativo Visit Natal [desenvolvido pelo IMD], de iniciativas da startup PayTour [plataforma de comercialização de passeios turísticos] e do projeto MapaTur [aplicativo ligado a mapa turístico, entregue em todos os hotéis associados]. Iniciativas de tecnologias como essas utilizadas em Natal, podem servir de exemplo para outros destinos que planejam se tornar um DTI, pois permitem que os turistas utilizem ferramentas tecnológicas no intuito de satisfazer suas necessidades sobre informações do destino.

Em termos de contribuição, espera-se que este trabalho ajude a estabelecer um norte para o desenvolvimento de um Plano Diretor de DTI para destinos turísticos de outras regiões e países, justamente partindo do modelo de avaliação desenvolvido como parte da pesquisa, ou seja, o desenvolvimento de metas e iniciativas em cada das dimensões necessárias a um DTI, especialmente naquelas em que se obtiveram resultados insatisfatórios. Neste sentido, a aplicação da avaliação na cidade de Natal-RN pôde oferecer resultados interessantes para projetar programas de ação de acordo com as necessidades do Município, além de poder refinar os indicadores da avaliação, fornecendo uma base para se desenvolver um DTI em outros destinos turísticos brasileiros e no exterior.

Por fim, entende-se a considerável escassez de estudos exploratórios relacionados a esta temática, especialmente no que concerne a análise do destino turístico Natal, o que se abrirá um leque de oportunidades, embrionário com este estudo, para que ele seja aprimorado. Inclusive, neste sentido, pretende-se realizar análises comparativas dos resultados alcançados em Natal, com outros destinos brasileiros e estrangeiros que possam ter passado por semelhante avaliação.

REFERÊNCIAS

Bardin, L. (1977). *Análise de conteúdo*. Lisboa: 70.

Boes, K., Buhalis D. & Inversini, A. (2016). Smart tourism destinations: Ecosystems for tourism destination competitiveness. *International Journal of Tourism Cities*, 2(2), 108-124. [Link](#)

Freitas, H. B. B. De & Mendes Filho, L. (2020). Iniciativas de destinos turísticos inteligentes na cidade de Natal-RN: uma abordagem qualitativa.

Rosa dos Ventos - Turismo e Hospitalidade, 12(4), 997-1016. DOI:

<http://dx.doi.org/10.18226/21789061.v12i4p997>

- Boes, K., Buhalis, D. & Inversini, A. (2015). Conceptualising smart tourism destination dimensions. In I. Tussyadiah and A. Inversini (eds.), *Information and Communication Technologies in Tourism 2015*, Springer, 391-403. [Link](#)
- Buhalis, D. & Amaranggana, A. (2014). Smart Tourism Destinations. In Z. Xiang and I. Tussyadiah (eds.), *Information and Communication Technologies in Tourism 2014*, Springer, 553-564. [Link](#)
- Buhalis, D. (2020). Technology in tourism - from information communication technologies to eTourism and smart tourism towards ambient intelligence tourism: a perspective article. *Tourism Review*, 75(1), 267-272. [Link](#)
- Buhalis, D. & Law, R. (2008). Progress in information technology and tourism management: 20 years on and 10 years after the Internet - the state of eTourism research. *Tourism Management*, 29(4), 609-623. [Link](#)
- Cacho, A., Mendes-Filho, L., Estaregue, D., Moura, B., Cacho, N., Lopes, F. & Alves, C. (2016). Mobile tourist guide supporting a smart city initiative: a Brazilian case study. *International Journal of Tourism Cities*, 2(2), 164-183. [Link](#)
- Caragliu, A., Bo, C. F. & Nijkamp, P. (2009). *Smart Cities in Europe*. Amsterdam: Serie Research Memoranda 0048.
- Castillo-Vergara, M., Alvarez-Marin, A., Oteiza, K. M., Alvarado, N. & Codoceo, M. J. (2016). Impacto del marketing interno en el desarrollo de innovación: La co-creación en el sector turístico de la Serena - Chile. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 25(2), 203-222. [Link](#)
- Cervo, A. L., Bervian, P. A. & Silva, R. (2007). *Metodologia científica*. São Paulo: Pearson Prentice Hall.
- De Souza, J., Mendes-Filho, L., & Buhalis, D. (2020). Evaluating the effectiveness of tourist advertising to improve the competitiveness of destinations. *Tourism Economics*, 26(6) 1001-1020. [Link](#)
- Femenia-Serra, F., Perles-Ribes, J.F. & Ivars-Baidal, J.A. (2019). Smart destinations and tech-savvy millennial tourists: hype versus reality. *Tourism Review*, 74(1), 63-81. [Link](#)
- Gomes, E. L., Moscardi, E. H., Pinto, M. J. A. & Nakatani, M. S. M. (2018). Las relaciones entre la información turística y las tecnologías de la información y la comunicación: análisis de publicaciones científicas en revistas latinoamericanas. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 27(3), 569-587. [Link](#)

Freitas, H. B. B. De & Mendes Filho, L. (2020). Iniciativas de destinos turísticos inteligentes na cidade de Natal-RN: uma abordagem qualitativa.

Rosa dos Ventos - Turismo e Hospitalidade, 12(4), 997-1016. DOI:

<http://dx.doi.org/10.18226/21789061.v12i4p997>

- Grinover, L. (2006). A hospitalidade urbana: acessibilidade, legibilidade e identidade. *Revista Hospitalidade*, 3(2), 29-50. [Link](#)
- Guardia, S. R. R. & Mendes Filho, L. A. M. (2016). Estratégias necessárias para estruturar e desenvolver com competitividade Natal-RN como destino turístico inteligente”. *Cultur - Revista de Cultura e Turismo*, 10(2), 80-85. [Link](#)
- Guo, Y., Liu, H. & Chai, Y. (2014). The embedding convergence of smart cities and tourism internet of things in China: An advance perspective. *Advances in Hospitality and Tourism Research*, 2(1), 54-69. [Link](#)
- Instituto Valenciano de Tecnologias Turísticas INVAT.TUR (2015). *Destino Turístico Inteligente: Manual Operativo para la configuración de destinos turísticos inteligentes*. Alicante, Espanha: Universidad de Alicante, Instituto Universitario de Investigaciones Turísticas.
- Koo, C., Mendes-Filho, L. & Buhalis, D. (2019). Guest editorial - Smart tourism and competitive advantage for stakeholders. *Tourism Review*, 74(1), 1-4. [Link](#).
- Koo, C., Shin, S., Gretzel, U., Hunter, W.C. & Chung, N. (2016). Conceptualization of smart tourism destination competitiveness. *Asia Pacific Journal of Information Systems*, 26(4), 561-576. [Link](#).
- Lakatos, E. M. & Marconi, M. A. (1991). *Fundamentos de metodologia científica*. São Paulo: Atlas.
- Lamsfus, C., Martin, D., Alzua-Sorzabal, A. & Torres-Manzanera, E. (2015). Smart Tourism Destinations: An extended conception of smart cities focusing on human mobility. In I. Tussyadiah and A. Inversini (eds.), *Information and Communication Technologies in Tourism 2015*, Springer, 363-375. [Link](#)
- Leung, R. (2019). Smart hospitality: Taiwan hotel stakeholder perspectives. *Tourism Review*, 74(1), 50-62. [Link](#)
- Mendes Filho, L., Silva, J. C. & Silva, D. S. (2019). Percepções e perspectivas de destino turístico inteligente: um estudo de caso com a Secretaria Municipal de Turismo em Natal-RN. *Turismo: Estudos & Práticas*, 8(1), 98-124. [Link](#)
- Monge, J. G. & Perales, R. M. Y. (2016). El desarrollo turístico sostenible: Tren crucero del Ecuador. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 25(1), 57-72. [Link](#)
- Prefeitura Municipal de Natal - PMN (2007). *Plano Diretor de Natal*. Lei Complementar n. 82, de 21 de junho de 2007. Natal: PMN, 467-525. [Link](#)

Freitas, H. B. B. De & Mendes Filho, L. (2020). Iniciativas de destinos turísticos inteligentes na cidade de Natal-RN: uma abordagem qualitativa.

Rosa dos Ventos - Turismo e Hospitalidade, 12(4), 997-1016. DOI:

<http://dx.doi.org/10.18226/21789061.v12i4p997>

Santos, S. R. & Gândara, J. M. G. (2019). Experiência turística em destino histórico no nordeste brasileiro sob o viés de destino turístico inteligente. *Rosa dos Ventos - Turismo e Hospitalidade*, 11(2), 435-453. [Link](#)

Santos Júnior, A., Mendes Filho, L., Almeida García, F. & Simões, J. M. (2017). Smart Tourism Destinations: un estudio basado en la visión de los stakeholders. *Turismo em Análise*, 28(3), 358-379. [Link](#)

Soares, A. L. V., Mendes-Filho, L. & Gretzel, U. (2020). Technology adoption in hotels: applying institutional theory to tourism. *Tourism Review*, Ahead-of-print. DOI: 10.1108/TR-05-2019-0153. [Link](#).

Sociedad Estatal Para La Gestión de La Innovación y Las Tecnologías Turísticas - SEGITTUR (2016). *Normalización Destinos Turísticos Inteligentes*. Espanha. [Link](#)

Tribuna do Norte (2017). *Prefeitura lança aplicativo Visit Natal*. [Link](#)

Wang, D., Li, X. & Li, Y. (2013). China's smart tourism destination initiative: A taste of the service-dominant logic. *Journal of Destination Marketing & Management*, 2(2): 59-61. [Link](#)

Zhu, W., Zhang, L. & Li, N. (2014). Challenges, function changing of government and enterprises in Chinese Smart Tourism. *e-Review of Tourism Research*, 5: 1-4. [Link](#)