



Turismo: reflexões e desafios

Queila Pahim da Silva
organizadora



Pantanal Editora

2021

Queila Pahim da Silva
Organizadora

**TURISMO:
REFLEXÕES E DESAFIOS**



Pantanal Editora

2021

Copyright® Pantanal Editora
Copyright do Texto® 2020 Os Autores
Copyright da Edição® 2020 Pantanal Editora
Editor Chefe: Prof. Dr. Alan Mario Zuffo
Editores Executivos: Prof. Dr. Jorge González Aguilera
Prof. Dr. Bruno Rodrigues de Oliveira

Diagramação: A editora

Edição de Arte: A editora. Imagens de capa e contra-capa: Canva.com

Revisão: Os autor(es), organizador(es) e a editora

Conselho Editorial

- Prof. Dr. Adaylson Wagner Sousa de Vasconcelos – OAB/PB
- Profa. Msc. Adriana Flávia Neu – Mun. Faxinal Soturno e Tupanciretã
- Profa. Dra. Albys Ferrer Dubois – UO (Cuba)
- Prof. Dr. Antonio Gasparetto Júnior – IF SUDESTE MG
- Profa. Msc. Aris Verdecia Peña – Facultad de Medicina (Cuba)
- Profa. Arisleidis Chapman Verdecia – ISCM (Cuba)
- Prof. Dr. Bruno Gomes de Araújo - UEA
- Prof. Dr. Caio Cesar Enside de Abreu – UNEMAT
- Prof. Dr. Carlos Nick – UFV
- Prof. Dr. Claudio Silveira Maia – AJES
- Prof. Dr. Cleberton Correia Santos – UFGD
- Prof. Dr. Cristiano Pereira da Silva – UEMS
- Profa. Ma. Dayse Rodrigues dos Santos – IFPA
- Prof. Msc. David Chacon Alvarez – UNICENTRO
- Prof. Dr. Denis Silva Nogueira – IFMT
- Profa. Dra. Denise Silva Nogueira – UFMG
- Profa. Dra. Dennyura Oliveira Galvão – URCA
- Prof. Dr. Elias Rocha Gonçalves – ISEPAM-FAETEC
- Prof. Me. Ernane Rosa Martins – IFG
- Prof. Dr. Fábio Steiner – UEMS
- Prof. Dr. Gabriel Andres Tafur Gomez (Colômbia)
- Prof. Dr. Hebert Hernán Soto Gonzáles – UNAM (Peru)
- Prof. Dr. Hudson do Vale de Oliveira – IFRR
- Prof. Msc. Javier Revilla Armesto – UCG (México)
- Prof. Msc. João Camilo Sevilla – Mun. Rio de Janeiro
- Prof. Dr. José Luis Soto Gonzales – UNMSM (Peru)
- Prof. Dr. Julio Cezar Uzinski – UFMT
- Prof. Msc. Lucas R. Oliveira – Mun. de Chap. do Sul
- Prof. Dr. Leandris Argentel-Martínez – Tec-NM (México)
- Profa. Msc. Lidiene Jaqueline de Souza Costa Marchesan – Consultório em Santa Maria
- Prof. Msc. Marcos Pisarski Júnior – UEG
- Prof. Dr. Mario Rodrigo Esparza Mantilla – UNAM (Peru)
- Profa. Msc. Mary Jose Almeida Pereira – SEDUC/PA
- Profa. Msc. Nila Luciana Vilhena Madureira – IFPA
- Profa. Dra. Patrícia Maurer
- Profa. Msc. Queila Pahim da Silva – IFB
- Prof. Dr. Rafael Chapman Auty – UO (Cuba)
- Prof. Dr. Rafael Felipe Ratke – UFMS
- Prof. Dr. Raphael Reis da Silva – UFPI

- Prof. Dr. Ricardo Alves de Araújo – UEMA
- Prof. Dr. Wéverson Lima Fonseca – UFPI
- Prof. Msc. Wesclen Vilar Nogueira – FURG
- Profa. Dra. Yilan Fung Boix – UO (Cuba)
- Prof. Dr. Willian Douglas Guilherme – UFT

Conselho Técnico Científico

- Esp. Joacir Mário Zuffo Júnior
- Esp. Maurício Amormino Júnior
- Esp. Tayronne de Almeida Rodrigues
- Esp. Camila Alves Pereira
- Lda. Rosalina Eufrausino Lustosa Zuffo

Ficha Catalográfica

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP) (eDOC BRASIL, Belo Horizonte/MG)	
T938	Turismo: reflexões e desafios [recurso eletrônico] / Organizadora Queila Pahim da Silva. – Nova Xavantina, MT: Pantanal Editora, 2021. 160p. Formato: PDF Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader Modo de acesso: World Wide Web ISBN 978-65-88319-41-3 DOI https://doi.org/10.46420/9786588319413 1. Turismo – Pesquisa – Brasil. 2. Lazer. I. Silva, Queila Pahim da. II. Título. CDD 338.4791
Elaborado por Maurício Amormino Júnior – CRB6/2422	

O conteúdo dos e-books e capítulos, seus dados em sua forma, correção e confiabilidade são de responsabilidade exclusiva do(s) autor (es) e não representam necessariamente a opinião da Pantanal Editora. Os e-books e/ou capítulos foram previamente submetidos à avaliação pelos pares, membros do Conselho Editorial desta Editora, tendo sido aprovados para a publicação. O download e o compartilhamento das obras são permitidos desde que sejam citadas devidamente, mas sem a possibilidade de alterá-la de nenhuma forma ou utilizá-la para fins comerciais, exceto se houver autorização por escrito dos autores de cada capítulo ou e-book com a anuência dos editores da Pantanal Editora.



Pantanal Editora

Rua Abaete, 83, Sala B, Centro. CEP: 78690-000. Nova Xavantina – Mato Grosso – Brasil.
 Telefone (66) 99682-4165 (Whatsapp).
<https://www.editorapantanal.com.br>
contato@editorapantanal.com.br

APRESENTAÇÃO

O turismo é uma atividade econômica, social, cultural, ambiental e política que se consolidou como fenômeno social em todo o mundo e que acarreta profundas transformações no cotidiano das pessoas e do meio ambiente. Deste modo, é imprescindível conhecer e refletir sobre seus inúmeros desafios e potencialidades.

No intuito de apresentar pesquisas na área, esta obra reúne trabalhos acadêmicos de autores de várias partes do Brasil e de Portugal, que trazem seu olhar sobre questões inerentes à atividade turística num contexto anterior e corrente da pandemia do novo coronavírus, abordando temas como cultura, religiosidade, preservação de patrimônio natural e imaterial, governança, destinos inteligentes, política pública do mapa da turismo brasileiro, acessibilidade e gestão de eventos culturais em uma organização pública.

No primeiro capítulo expõe-se a festa de São Benedito e São Sebastião, na vila de Itaúnas, no Estado do Espírito Santo, como forma de valorizar as manifestações culturais e religiosas dessa localidade, que tem neste evento um potencial turístico a ser apreciado e incentivado.

O segundo capítulo apresenta o caso da Ilha do Porto Santo, uma micro ilha pertencente ao Arquipélago da Madeira, situado na costa portuguesa, que possui no turismo, sua única fonte de renda. Os autores trazem uma reflexão sobre os conceitos de *smart tourism* e *smart islands*, como alternativa para a diversificação da economia e preservação ambiental da localidade.

No terceiro capítulo, mostra-se o chafariz da Praça Dom Joaquim na cidade de Conceição do Mato Dentro, município de Minas Gerais (Brasil), avaliando as representações que estiveram imbricadas na construção deste monumento, inaugurado em 1825. É objetivo do trabalho analisar as diferentes representações e alegorias que envolveram a execução e a configuração desta obra a fim de promover uma ação educativa com novas abordagens para a sua avaliação e análise.

O quarto capítulo descreve uma proposta conceitual para o desenvolvimento e a inclusão de sindicatos na governança em destinos turísticos inteligentes e demonstra a relação direta entre as tecnologias, a inovação e a sustentabilidade para que uma cidade possa se tornar um destino turístico inteligente.

O quinto capítulo tem como tema o mapa do turismo brasileiro, dando ênfase aos elementos necessários para um município fazer parte desta política pública. Como objetivo central, o estudo buscou analisar como o município de Filadélfia, Tocantins, vem respondendo ou correspondendo às necessidades das políticas públicas de turismo no tocante ao processo de categorização dos municípios para compor o mapa do turismo brasileiro.

O sexto capítulo é uma reflexão de diversos trabalhos relacionados com a temática da acessibilidade, caracterizando-se como um estudo preliminar no contexto do turismo acessível em Brasília.

Apresenta um ranking feito pelos autores, dos espaços de lazer para a prática de turismo acessível em Brasília, avaliando alguns de seus principais atrativos turísticos.

No sétimo capítulo, é analisada as relações existentes entre práticas turísticas e sustentabilidade na Orla Pôr do Sol e Crôa do Goré (Aracaju/SE) através dos modelos de análise da sustentabilidade Pressão-Estado-Resposta e Barômetro de Sustentabilidade do Turismo. Os resultados apontam um retrato positivo da sustentabilidade na área de estudo.

Já o oitavo capítulo suscita questionamentos na relação turismo, espaço urbano e lazer, especialmente no que se refere às relações estabelecidas entre os moradores e os espaços de convivência e cidadania, apresentando o caso das diferentes formas de uso e apropriação das áreas públicas de lazer no município de São Bernardo, Maranhão.

E por fim, o nono capítulo discorre sobre a gestão de eventos culturais em uma organização pública da região sudeste brasileira e a relação desse tipo de evento para o fomento do turismo nas localidades que os sediam.

Espera-se que os trabalhos aqui apresentados fomentem reflexões sobre os desafios que o turismo enfrenta, a fim de auxiliar em novas pesquisas e na sensibilização sobre a urgente necessidade de mudança de atitude dos gestores, comunidade local e visitantes em relação à correta preservação, gestão e utilização das localidades turísticas.

Boa leitura!

SUMÁRIO

Apresentação	4
Sumário	6
Capítulo I	7
Cultura, religiosidade, tradição e turismo no norte capixaba: a festa de São Benedito e São Sebastião na vila de Itaúnas, ES	7
Capítulo II	23
Turismo e mono indústria, a emergência da mudança - O caso da Ilha do Porto Santo - Contributo para a Recuperação da Economia das Ilhas	23
Capítulo III	37
Turismo e Patrimônio Material: o caso do Chafariz com representação de indígenas em Conceição do Mato Dentro – Minas Gerais (Brasil)	37
Capítulo IV	53
Governança em destinos turísticos inteligentes: Uma proposta conceitual incluindo os sindicatos	53
Capítulo V	76
Estudo sobre a acessibilidade em atrativos turísticos de Brasília (DF)	76
Capítulo VI	89
Mapa dos municípios turísticos brasileiros: um estudo sobre a cidade de Filadélfia/TO	89
Capítulo VII	109
Práticas Turísticas e Sustentabilidade na Orla Pôr do Sol e Crôa do Goré (Aracaju/SE)	109
Capítulo VIII	129
Áreas urbanas e vivências comunitárias: um estudo de caso do município de São Bernardo, Maranhão	129
Capítulo IX	145
Eventos culturais em um órgão público: uma abordagem interdisciplinar entre Comunicação e Turismo	145
Índice Remissivo	158

Governança em destinos turísticos inteligentes: Uma proposta conceitual incluindo os sindicatos

Recebido em: 25/11/2020

Aceito em: 02/12/2020

 10.46420/9786588319413cap4

Sergio Ramiro Rivero Guardia¹ 

Mabel Simone de Araújo Bezerra Guardia^{1*} 

Luiz Augusto Machado Mendes Filho¹

INTRODUÇÃO

A evolução e a consolidação da Internet como plataforma dos negócios eletrônicos trouxeram profundas mudanças no comportamento humano, obrigando às organizações e aos destinos turísticos a se adequarem a estas transformações, as compras *on-line* são um exemplo disso. Enquanto as empresas devem incrementar e reforçar mais a sua presença na Internet, a partir de canais de acesso e comunicação com seus clientes; por outro lado os destinos turísticos também devem criar estratégias para atrair e aproximar-se mais dos seus visitantes por meio dos diversos canais da Internet. Esse pode ser um dos motivos pelo qual algumas lojas físicas estão se inserindo fortemente no mundo virtual.

O *e-commerce* está reformulando os negócios tradicionais, a estratégia para o futuro se baseia no equilíbrio das lojas físicas com o desenvolvimento de seus canais *on-line* (Alizila, 2018). De forma análoga, no turismo o *manual operativo de los destinos turísticos inteligentes* destaca que: o desenvolvimento de um destino inteligente surge de uma nova avaliação política e da gestão do turismo, desta vez com forte enfoque nas tecnologias de informação e comunicação (INVAT.TUR, 2018). Esta convergência terá impactos semelhantes aos trazidos pelo *e-commerce* no varejo, substituindo os trabalhos mais operacionais por máquinas, obrigando os trabalhadores do turismo a conviver lado a lado com estas máquinas, o que leva à necessidade de repensar num modelo contemporâneo de governança do destino.

Na literatura publicada entre os anos 80 e 90 sobre governança, verifica-se dois grupos de atores interessados na gestão do turismo. O grupo com foco nos resultados econômicos e o grupo dos interessados na regulação e preservação dos recursos e elaboração das políticas públicas, representado por organismos públicos de turismo como as secretarias de turismo, empresas estaduais de turismo etc.

¹ Universidade Federal do Rio Grande do Norte.

* Autor(a) correspondente: mabelsimone@hotmail.com

(Palmer et al., 1995). Embora seja de grande importância, é necessário deixar o viés puramente econômico para entender o turismo que requer compreendê-lo como um fenômeno social (Cooper et al., 2007).

O turismo decorre das dinâmicas existentes em um território visitado por viajantes, habitado por residentes, em espaços físicos reais que envolvem: atrativos turísticos, eventos, cultura, hospedagem, gastronomia, opções de lazer e recreação e outros serviços que são impulsionados por empresas públicas e privadas em infraestruturas especialmente preparadas para o turismo com o uso de tecnologias dentro de um ambiente cujas dimensões de governança foram estabelecidos previamente (Ramos et al., 2017). A operabilidade do turismo requer gestão, promoção e articulações em diversos níveis de atuação por meio da coordenação, cooperação e colaboração e deverá contar com os esforços conjuntos de todos os participantes (Ruschmann et al., 2017).

Devido a esse grande número de fatores intervenientes há uma relação de interdependência entre as organizações que compõem o *trade* turístico (Velasco, 2012), tendo em vista que o turista requer de uma ampla combinação de infraestruturas, equipamentos e serviços que não conseguem ser providos por uma única organização. Por isso, tanto os órgãos públicos, como as empresas da iniciativa privada e os representantes de classe (associações, *Convention & Visitors Bureau* e outros) devem participar do processo de governança e assim influenciar o planejamento turístico do destino, corrobora Massukado (2005).

As articulações dos setores envolvidos no processo assumem um papel de destaque como estratégia de desenvolvimento local (Zhang, 2011). Como Velasco (2008) destaca, o turismo é um âmbito favorável para observar a dinâmica do conceito de governança, uma vez que são necessários vários aspectos sendo o primeiro deles a necessidade da colaboração do setor público e do setor privado para seu desenvolvimento, pois é imprescindível a utilização de recursos públicos e investimentos privados cuja gestão é de competência dos distintos níveis do governo. Um segundo aspecto é a necessidade da participação da sociedade civil no acolhimento; o terceiro destaca-se por ser uma atividade eminentemente transversal para seu desenvolvimento porque demanda a concorrência dos setores empresariais, seja hospedagem, alimentação e transporte, com lógicas independentes e muitas vezes contraditórias. O quarto aspecto se refere aos agentes turísticos uma vez que é uma forma de trabalho cotidiano e no caso do turismo seria o destino o aglutinador desse espaço da ação. Embora o conceito de destino seja problemático abrange de fato setores, níveis de governo e interesses opostos sendo a unidade mais inalterável. Finalmente um quinto e último aspecto diz respeito a que em determinados âmbitos as **parcerias público-privadas** têm sido de grande sucesso. É evidente que as plataformas de promoção nas quais participaram agentes públicos e privados demonstraram enorme potencial (Velasco, 2008).

Embora alguns bons exemplos de governança podem ser observados no turismo, nesses destinos, os atores ou *stakeholders* são parte ativa e uma das chaves do sucesso porque as principais questões são abordadas por meio de planos de gestão e estruturas de governança (Caffyn et al., 2009). Por outro lado,

Dreher et al. (2006), salientam que o pior obstáculo é a baixa eficiência coletiva devido principalmente à desarticulação, descontinuidade, falta de capacidade técnica e poucas estratégias de longo prazo. Associada a esses fatos, se somam tanto a falta de capacidade inovativa quanto o investimento individual em treinamento e aprimoramento das capacidades no turismo e em governança (Velasco, 2012). Mas principalmente o turismo, devido a que a atividade é multidisciplinar, possui como peculiaridade a agregação e a integração dos serviços ofertados pelos empreendimentos que atuam no setor (Miskalo-Cruz et al., 2017).

As Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC's) estão cada dia mais presentes no destino e tendem a aumentar cada vez mais num futuro próximo (Blanco, 2015). A entrada de robôs nos hotéis; a propagação dos sistemas de autosserviço; a explosão do *big data* através dos múltiplos sensores e processamento em tempo real; o uso intensivo da inteligência artificial nos equipamentos turísticos; os atrativos turísticos tirando vantagem da realidade aumentada; os destinos explorando seus recursos através da realidade virtual e outras tecnologias que apontam como realidade nos próximos anos (Gretzel et al., 2015). Estas TIC's trarão consequências, haverá um impacto, e essas consequências levarão ao desemprego de algumas pessoas no *trade* do turismo.

Com pessoas desempregadas, a economia do destino também é afetada. Menos recursos econômicos circulam havendo recuo financeiro no mercado e isso não é vantajoso para a economia da urbe como um todo. Muitos setores são afetados direta ou indiretamente, em maior ou menor intensidade. Embora por um lado há evolução no setor turístico (Gretzel et al., 2015), mas por outro há perdas. Não obstante, isso é inevitável, é o preço do progresso, da evolução das sociedades e faz parte das mudanças constantes do mundo (Flores, 2009).

Diante desse panorama, este trabalho apresenta uma discussão sobre o impacto das TIC's no turismo com as consequências do desemprego e propõe como alternativa incluir os sindicatos na governança dos Destinos Turísticos Inteligentes (DTI's), mas não com a postura tradicional de lutar pelos direitos, benefícios e salários dos trabalhadores, mas com uma atuação mais contemporânea, adequada às novas tecnologias e aos destinos inteligentes tendo como principal papel de ser o catalisador da empregabilidade, participando da governança do DTI e apoiando a capacitação e treinamentos dos afiliados.

REFERENCIAL TEÓRICO

Governança: aspectos conceituais

Para entender o que é governança, pode se lançar mão ao Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC), principal entidade no país sobre o tema, que define a governança como: O sistema que assegura aos sócios-proprietários o governo estratégico da empresa e a efetiva monitoração da diretoria

executiva. A relação entre propriedade e gestão se dá através do conselho de administração, da auditoria independente e do conselho fiscal, instrumentos fundamentais para o exercício do controle. A boa governança corporativa assegura aos sócios equidade, transparência, *accountability*, *compliance* (IBGC, 2008): Equidade - Todos os interessados (*stakeholders*) devem ser tratados de mesma maneira; Transparência - Decisões e processos devem ser de forma clara para todos os interessados (clientes, acionistas, investidores, fornecedores, sociedade, governo) com os quais a organização se relaciona; *Accountability* - Prestação de contas da situação financeira, e do papel de organização; *Compliance* - Responsabilidade corporativa e obediência às leis do país (IBGC, 2008).

Embora a adesão desses princípios seja voluntária, quanto mais a organização seguir essas diretrizes se torna melhor vista pelo mercado (Zhang, 2011). O conselho de administração é formado por representantes de todos os interessados nos negócios da empresa (proprietários ou controladores, acionistas e colaboradores) e cabe a este a responsabilidade de tomar as decisões mais importantes (Arns, 2009).

Quanto à definição do termo governança, existem várias acepções embora semelhantes, sendo que perpassam o conceito relativo à mudança na forma de governar. Esta mudança implica em um redimensionamento no comando e controle por parte do Estado, bem como a existência de novas estruturas, mecanismos e procedimentos de tomada de decisão que envolve a participação democrática dos atores (Hall, 2011).

O surgimento da governança corporativa nos anos 80, coincide com o momento da profissionalização da gestão dos negócios, isto é, o proprietário delega poderes a um executivo que em nome da empresa toma decisões por vezes contrárias aos interesses dos sócios (também proprietários), dos acionistas e por vezes até do bom senso. É como um movimento necessário que visa proteger os acionistas minoritários dos abusos dos executivos, principalmente nas decisões estratégicas da diretoria da organização. Criando um conjunto eficiente de mecanismos para o monitoramento das decisões dos executivos da corporação e que estejam alinhadas com os interesses dos outros acionistas. (IBGC, 2008).

Oliveira (2006), ao se referir à estrutura da governança, coloca no organograma a assembleia geral como órgão máximo e em um segundo escalão o conselho de administração, mas entre estes 2, está o conselho fiscal. Abaixo do conselho de administração, em um terceiro nível, está a auditoria externa e comitês, e, no quarto nível, a presidência executiva, que por sua vez tem como apoio a auditoria interna. E ainda com relação à estrutura, Silva (2006) acrescenta que além dos componentes supracitados, existem ainda os conselhos consultivos e as auditorias independentes.

Dentre as razões para os problemas ou falhas na governança, Andrade et al. (2004), apontam: 1) Más relações entre os “*stakeholders*” com a organização. 2) Ter conselhos descomprometidos, que não

vigiam os interesses dos proprietários. 3) Má atuação da direção executiva, cujos interesses são conflitantes com a dos acionistas, ou dos controladores ou dos sócios minoritários.

Enquanto a governança corporativa diz respeito à forma como as corporações são administradas, a governança no serviço público lida com a distribuição de poder na sociedade, ela está relacionada à capacidade de gerar respostas administrativas às demandas sociais que são apresentadas aos governos, exigindo competência técnica e agilidade dos administradores públicos. (Arns, 2009). Se nos anos 80 a governança pública era uma responsabilidade do governo, na atual conjuntura não podem mais ser atributos só do aparato estatal precisando ser incorporadas a todo o tecido social com suas capacidades desenvolvidas pelas representações sociais (Andrade et al., 2004).

Segundo Caffyn et al. (2009) a governança na administração pública, na perspectiva da ciência política, é voltada para a participação da sociedade nos diferentes momentos de desenvolvimento das políticas públicas. Os autores sugerem a descentralização do processo decisório e destaca especial atenção à gestão dos mecanismos de controle sobre a atuação dos gestores públicos, de forma a criar, implantar e monitorar políticas de desenvolvimento compartilhada entre Estado, organizações sociais e agentes econômicos.

A boa governança é vista como um exercício de poder compartilhado e desenvolvimento de processos estratégicos participativos e solidários (Rodrigues et al., 2006). E acrescentam que a governança ideal é resultado do acúmulo histórico das práticas podendo ainda afirmar que a ausência destas, ou a incapacidade de introduzir novas práticas, favorecem o estabelecimento de más relações, fundadas em relações de poder assimétricas, clientelistas, hierárquicas e verticais, paternalistas, levando à distribuição desigual das riquezas no território, desfavorecendo grupos e segmentos sociais e, pior, excluindo outros (Rodrigues et al., 2006).

GOVERNANÇA DE DESTINOS TURÍSTICOS

O novo modelo de governança pública surgiu devido às condições insatisfatórias dos modelos praticados anteriormente (Queiroz et al., 2015). Por outro lado, Zhang (2011) menciona que a governança no turismo para ser eficiente, demanda ter um modelo voltado para redes ou parcerias entre os atores. Este novo modelo levou a uma reforma administrativa e do Estado baseadas na equidade, transparência e a necessidade de soluções inovadoras para os problemas sociais (Silva et al., 2012).

Embora o conceito de governança pública seja amplo, durante algum tempo esta foi entendida como sendo uma atribuição exclusiva dos governos, cujas tarefas deveriam ser a coordenação das políticas públicas voltadas para a gestão do turismo Liu (2016), porém (Cooper et al., 2007) considera que sendo o turismo um sistema complexo e com características próprias, há a necessidade de articulação permanente entre os atores e agentes do processo de planejamento e gestão do setor. Desta maneira, pouco tempo

depois, as perspectivas foram atualizadas e assim incluídos outros atores dando lugar a uma nova era na governança do turismo Zhang (2011).

Dallabrida et al. (2003), afirmam que a governança é um meio de construir consensos pela articulação dos diferentes atores/agentes. Hall (2011) destaca a sustentabilidade como alvo a ser alcançado e indica que a cooperação entre os *stakeholders* é essencial na estruturação da governança local em busca de um padrão sustentável de desenvolvimento.

Enquanto a ênfase para crescimento do destino, segundo Vázquez-Barquero (2000), vem através de “*um acordo entre os atores públicos e privados que permite identificar as ações de natureza diversa que facilitam a promoção do desenvolvimento local integrado*”, ao referir-se a um pacto sócio territorial no destino turístico. Mas, a percepção da necessidade da qualidade vem de Viana (2012), onde cita que a governança do turismo deve ter qualidade nas inter-relações e ainda enfatiza a necessidade de formalizar todo o processo dando um caráter legal.

Kazancigil (2002) adiciona um outro elemento à governança, ao descrever: “*governance* é caracterizado pelo envolvimento no processo de fazer política das autoridades estatais e locais, bem como do setor de negócios, dos sindicatos de trabalhadores e dos agentes da sociedade civil, tais como ONGs e os movimentos populares”. Onde os envolvidos, “participam neste tipo de negociação, um processo de tomada de decisão relativamente horizontal, em oposição ao estilo mais hierárquico do governo tradicional”.

A complexidade do funcionamento sistêmico do turismo, pressupõe a participação de diversos atores ou agentes, tanto públicos quanto privados, envolvidos na gestão e promoção de produtos ou destinos turísticos. A coordenação e o comprometimento desses atores, bem como a visão estratégica e implementação de ações inovadoras frente às mudanças do mercado, são fatores essenciais (Santos-Júnior et al., 2017). Tendo a eficiência e a governança como elementos transversais na evolução do destino, esta fronteira é denominada de destino turístico inteligente (Giner, 2017).

DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES

As (TIC's) no decorrer desses últimos anos tem evoluído e se disseminado fortemente ao longo das atividades humanas ao ponto de fazer parte delas no seu âmago. Estudos apontam que um Destino Turístico Inteligente (DTI) está pautado em novas tecnologias de informação e desenvolvimento turístico sustentável, promovendo benefícios ao território turístico com a criação de espaços inovadores, melhoria da experiência turística, qualidade de vida e aumento da competitividade (SEGITTUR).

Na virada do milênio, a Internet se proliferou a partir das redes wi-fi, conexão 4G, redes *wiMax*, conexão via rádio frequência, etc., de tal maneira que passou a ser ubíqua facilitando o surgimento de um novo tipo de dispositivo, os aparelhos *smart* telefones, relógios, televisores entre outros e ainda com

projetos de geladeiras, casas, veículos, etc. (Miskalo-Cruz et al., 2017). Destarte o novo conceito tende a fazer parte do nosso cotidiano. Como consequência, começa a surgir um novo mercado baseado na convergência dessas tecnologias que conduz à criação de novas oportunidades tanto no turismo como também em outros setores, mas que demanda transformações e adaptações (Gretzel et al., 2015).

O impacto dessa convergência no turismo, aliado ao ciclo de vida do destino, torna um ambiente favorável para um novo posicionamento frente à realidade atual. Nos dirigimos para uma nova fronteira, uma mudança no turismo apoiada fortemente nas novas tecnologias e na inovação que trará novas experiências para os visitantes (Buhalis et al., 2014). Resultados da introdução de novos modelos de gestão, caracterizados pela inteligência (*smart*), a eficiência e a governança como elementos transversais na evolução do destino, esta fronteira é denominada de destino turístico inteligente (Giner, 2017; Miskalo-Cruz et al., 2017; Santos-Júnior et al., 2017).

Estes novos modelos de turismo demandam transformações também dos gestores de destinos com novos posicionamentos, com modernos modelos de governança e gestão das *Destination Management Organizations* (DMO) destaca Rushmann et al. (2017). De acordo com Ivars, Solsina et al. (2016) as DMO's são os órgãos adequados para promover a transição para os destinos turísticos inteligentes. Segundo INVAT.TUR (2015), a governança e a gestão deste tipo de destinos estão fortemente ligadas.

O destino inteligente ou *smart destination* é um território turístico que busca o desenvolvimento sustentável baseado nas limitações e capacidades locais, intensificando a integração das tecnologias em toda a relação criadora de valor do destino, bem como reforçar e incorporar ações entre gestores públicos e privados a fim de promover maior competitividade do destino (Blanco, 2015). Xiang et al. (2014) corroboram acrescentando que o conceito *smart*, impactou também nos destinos e culminaram na ideia de destino turístico inteligente onde as tecnologias de informação e comunicação representam o condutor e a base para a inovação e competitividade do destino.

Este novo conceito implica em uma mudança de perspectiva, não é suficiente pensar em aumentar a eficácia apenas utilizando todas as organizações que fazem parte, é necessário pensar em competitividade que tem um foco mais amplo. E isso é afetado pelas condições do entorno (Velasco, 2012). Os âmbitos de abrangência de um destino turístico inteligente são tão amplos quanto a gestão do destino na sua dimensão global. No que tange à governança, a base é o planejamento prévio, com metodologias, que devem incluir a participação social e ainda que possibilite atingir um alto grau de consenso entre os stakeholders, porém com enfoque direcionado para o turista (Giner, 2017).

Ao se referir ao conceito de ecossistema de negócios digitais, Baggio et al. (2014) caracterizam o destino turístico inteligente como sendo uma rede onde as partes interessadas entregam serviços aos visitantes, amparados por uma poderosa infraestrutura tecnológica voltada para viabilizar um ambiente digital que permita a cooperação, o compartilhamento do conhecimento e estimule novas inovações. Para

que assim, as organizações de gestão de destinos (DMO's), possam utilizar sistemas de informações geográficas e observar a dispersão geográfica dos visitantes a fim de identificar os fluxos turísticos e as características que definem sua condição socioeconômica (Miskalo-Cruz et al., 2017).

METODOLOGIA

O presente trabalho, de natureza teórica, pode ser caracterizado como exploratório, uma vez que busca o levantamento de critérios para a maior compreensão sobre o problema de pesquisa (Sampieri et al., 2006), sendo ainda objetivo deste estudo esclarecer conceitos e ideias.

O estudo é também descritivo, uma vez que apresenta a descrição dos aspectos determinantes para a governança de destinos inteligentes e suas consequências para o desenvolvimento socioeconômico do espaço turístico.

Este trabalho também se classifica como bibliográfico, pois “procura explicar um problema a partir de referências teóricas publicadas em documentos” (Cervo et al., 2002). Dencker (2007), descreve a pesquisa bibliográfica como sendo uma síntese de um tema, que mantém uma sequência lógica e no qual se apresentam conceitos e referenciais.

A classificação quanto aos objetivos da pesquisa é exploratório-descritiva, quanto à natureza é qualitativa, a respeito da técnica de coleta de dados de caráter bibliográfica e quanto à técnica de análise de dados fez uso de análise de conteúdo. Que segundo Bardin (2011) consiste na manipulação de mensagens escritas para confirmar os indicadores que permitam inferir sobre outra realidade que não a da mensagem.

De acordo com Vergara (2016), trabalhos bibliográficos caracterizam-se pelo estudo sistematizado, desenvolvido com base em material publicado em livros, teses, dissertações, revistas, redes eletrônicas, isto é, material acessível ao público em geral.

Para a realização deste trabalho foram projetadas três fases de desenvolvimento:

A primeira: pesquisa e coleta de material. Para tal, no período de 20 de janeiro até 1 de abril de 2018, foi realizado um estudo bibliométrico, mediante análise documental.

A pesquisa eletrônica de artigos foi realizada no portal de periódicos CAPES, nas bases de dados indexadas SciELO e no Google *Scholar*. Disponíveis em <http://www.periodicos.capes.gov.br> e <https://scholar.google.com.br/>. Baixo o *string* de busca (“destinos turísticos inteligentes” OR “destinos inteligentes” OR “*smart tourism destination*” OR “*smart destination*” OR “*smart tourism*”) AND (“governança” OR “*gobernanza*” OR “*governance*”). Tendo como pré-requisitos: ter o texto completo disponível e que o período de publicação estivesse no intervalo 2010 até 2017. Como resultado da primeira pesquisa, foram retornados 667 arquivos.

A seguir, o primeiro filtro foi aplicado: Que correspondeu à leitura dos títulos e eliminação daqueles que não tinham relação com o tema em questão e aqueles cujo idioma não fosse: português, espanhol ou inglês. Resultando em 131 trabalhos. Depois, o segundo passo foi a avaliação a) Da procedência (blogs, websites, etc.), b) Do acesso aos documentos (onde os pagos foram retirados deste trabalho) e c) Da repetição de arquivos. O resultado foi a redução para 74 arquivos.

Um terceiro passo realizado foi a leitura e análise dos resumos e das palavras-chave dos trabalhos na procura de informação útil sobre governança e destinos turísticos. Como resultado foram selecionados 26 trabalhos. Considerados de maior relevância quanto à temática do objeto de estudo, na tentativa de ampliar as perspectivas e possibilitar a discussão sobre governança em destinos turísticos inteligentes.

O quarto passo desta primeira fase foi a leitura completa desses arquivos para selecionar aqueles que poderiam ter utilidade e excluir os que não foram significativos para a investigação. O Quadro 1 apresenta os passos para seleção dos estudos, assim como os resultados identificados na busca.

Quadro 1. Passos para seleção dos arquivos. Fonte: Pesquisa, 2018.

Passo	Filtro	Tipo de intervenção (filtro aplicado)	Arquivos resultantes
0		<i>String</i> de busca	667
1	667	Leitura dos títulos e idiomas	131
2	131	Procedência, gratuidade e repetição	74
3	74	Leitura do Resumo e das palavras chave	26
4	26	Leitura completa do arquivo	23

A segunda fase: seleção e análise dos documentos. Os arquivos foram relacionados, examinados e ponderados a partir da técnica de análise do conteúdo categorial (Bardin, 2011). Mediante análise documental de conteúdo com abordagem qualitativa e método exploratório por meio de técnicas de pesquisas de informações secundárias. Inicialmente, não foram determinadas categorias, procurou-se desenvolvê-las, com base nos documentos, que foram triangularizados com o objetivo de poder gerar observações conclusivas (Patton, 1990). Identificou-se então cinco categorias: Atores na governança (*stakeholders*); empregabilidade no turismo; Fatores de governança; Dimensão tecnológica; e DMO's.

A terceira fase empregou métodos exploratórios e descritivos, na busca e interpretação de lacunas e a construção de pontes, contudo, finalizou com alguns posicionamentos através de proposições que permitiram ligar os conceitos de governança no turismo aos destinos turísticos inteligentes e de elaborar uma proposta baseada nos resultados das análises.

ANÁLISE E DISCUSSÃO

A governança sob a ótica da teoria dos sistemas

A teoria geral dos sistemas proposta pelo biólogo austríaco Karl Ludwig Von Bertalanffy, descreve que os sistemas são compostos por um conjunto finito de elementos, que possuem propriedades ou atributos específicos, que estabelecem relações entre si e com o meio ambiente, gerando sinergias e contribuindo para o mesmo fim (Bertalanffy, 1973). Segundo a teoria, todo sistema se caracteriza pela existência de um conjunto de relações entre elementos de uma entidade e do exterior dessa mesma entidade. Esse conjunto complexo de elementos, propriedades, relações e resultados têm lugar em determinadas condições de espaço e tempo e está em contato com algum meio ambiente. Um dado subsistema, pode ser constituído por vários elementos ou subsistemas cujo funcionamento é semelhante a um sistema, mas escala menor (Ramos et al., 2017). Esta teoria pode ser utilizada para conhecer e praticar o pensamento sistêmico na resolução de problemas complexos que envolvam a governança no turismo.

Existem os sistemas fechados (que podem ser considerados como isolados de seu ambiente) e abertos (aqueles que permitem que energia ou matéria externas entrem no sistema) (Bertalanffy, 1973).

E na constante evolução dos destinos, a colisão das TIC's com o turismo está levando para a era do Darwinismo digital, onde o turista moderno deseja experiências personalizadas, ricas, imersivas e únicas nos dispositivos, canais e espaços físicos que utiliza (Solis, 2018). Por tanto, no contexto de DTT's em que se destacam as TIC's e a inovação como alguns dos elementos chave, não faz sentido manter a visão do século passado para gerir os destinos; em âmbito de constantes inovações os velhos modelos de gestão não mais se adequam (Almeida, Mendes-Filho, Santos-Júnior, 2016).

A governança vista como sistema, também tem um conjunto finito e complexo de elementos (atores ou *stakeholders*), cada ator com suas respectivas características e propriedades (na busca da equidade), coexistindo em constantes relações, a interdependência entre os atributos componentes das relações, embora nem sempre harmoniosas (requer de transparência), que produzem resultados, como as políticas de turismo e outros (*accountability*), dentro de um ecossistema, o qual deve ser sustentável (*compliance*). Por tanto a visão da teoria geral dos sistemas se adequa à visão da governança em DTT's.

Todos os autores usados neste trabalho, concordam em que a governança de um destino aglutina diversos atores, denominados também de *stakeholders*, que por vezes podem ter interesses opostos, mas que estão miscigenados em uma relação complexa que busca satisfazer as necessidades dos integrantes com a participação de todos, para a formulação das políticas de turismo da região (Velasco 2012).

O respeito no destino pelo desenvolvimento sustentável se tornou fundamental. O conceito de sustentabilidade, que está atrelado à capacidade de um ecossistema em viabilizar meios de subsistência, ou ter a característica de ser autossustentável ao manter um equilíbrio dinâmico entre suas necessidades e os

meios de sustentação necessários, é outro elemento elencado diversas vezes pelos autores (Ruschmann et al., 2017). Os sistemas abertos descritos na teoria geral dos sistemas, se enquadram bem neste conceito.

Governança de Destinos Turísticos

A governança corporativa preocupa-se não apenas com o controle, mas, principalmente, com as estruturas de decisão e a articulação entre os setores da organização (IBGC, 2008). Semelhantemente, a governança de destinos turísticos é uma forma de governar e de formular políticas públicas, enfatiza a necessidade de aumentar o grau de cooperação entre os atores e aprofundar os seus relacionamentos para, assim, ampliar a competitividade de um destino (Velasco, 2012). Logo, a maioria dos trabalhos aqui processados destacam que a governança moderna aponta para uma forma de liderar de maneira mais cooperativa, não mais sustentado na dominação nem na violência legítima, mas como um processo de tomada de decisão relativamente horizontal que inclui uma pluralidade de rede de atores públicos e privados.

O que é diferente do antigo modelo hierárquico. Hoje, o alicerçado está na negociação e cooperação com base em certos princípios submetidos ao consenso (Arns, 2009). A maneira como estas relações acontecem e os resultados obtidos determinam a maturidade de um destino turístico (Luque-Gil et al., 2015). A governança do destino deve trabalhar nos princípios da eficiência e transparência, permitir a participação das instituições e definir regras que determinam limites e incentivos para o bom funcionamento da rede de atores, visando fortalecer a gestão de destinos mais eficaz e inclusiva (Velasco, 2008).

Tem a responsabilidade de criar condições para governar de forma ordenada, organizar, coordenar e disponibilizar processos, ações e informações tanto para o setor empresarial como para os turistas, estimulando a criação de novos produtos, serviços e modelos de negócios devidamente alinhados com a sustentabilidade do destino (López de Ávila, 2016).

Desta maneira, fica evidente que é o setor privado quem desenvolve o turismo, enquanto o setor público deve zelar pela sustentabilidade, prover infraestrutura, organizar o turismo e participar nas DMO's. E nessa diversidade de atores, buscar a equidade, incluindo aqueles com menor poder de barganha, para assim, reforçar as oportunidades de diálogo, colaboração e construção de consenso.

Com relação ao desenvolvimento do destino, Velasco (2012) argumenta que este, encontra-se baseado na estruturação do rateio dos custos, dos benefícios das estratégias e das políticas adotadas. Desta maneira, a amplitude, profundidade e intensidade do papel que desempenham as instituições na governança dos destinos é um dos principais elementos que explicam os motivos pelos quais acontece o crescimento de maneira mais ordenada e ainda de forma mais igualitária, quando comparado com outros destinos cujo potencial é análogo.

A participação cidadã é outro elemento que aparece reiteradamente na maioria dos textos, principalmente quando se pensa na melhoria da qualidade de vida dos cidadãos e na distribuição de renda. É frequente o conceito da busca pela ampliação da participação dos residentes (Queiroz et al., 2015). Mas é requerida uma mudança na mentalidade do morador, que saiba receber o turista, que saiba se comunicar, que perceba a importância do acolhimento (Velasco, 2008).

Em síntese, pode-se descrever a governança como o processo de desenvolver uma sistemática cuja função é a distribuição de responsabilidades e direitos sobre as decisões do turismo no destino, bem como pelo gerenciamento e controle dos recursos turísticos, buscando, garantir o alinhamento do destino às estratégias e aos objetivos das políticas regionais ou nacionais de turismo. Esse conceito se alinha com a teoria geral dos sistemas, onde percebe-se que a governança de um destino é apenas um subsistema de um sistema maior que é o plano de turismo nacional, que pode muito bem ser um subsistema do plano de turismo do continente. Pela teoria da recursão, a governança de um destino pode conter várias instâncias de governança, onde cada uma delas pode ainda ter outros modelos de instâncias de governança. E assim, até chegar a um equipamento turístico. E ainda, quanto mais são comunicados os mecanismos de governança e a forma de funcionamento (transparência), mais eficaz a governança será.

Dimensão tecnológica nos destinos inteligentes

A dimensão tecnológica, é composta por todos os artefatos eletrônicos, *softwares*, sistemas e demais parafernália ligadas à web e à gestão da informação. O *Guía de Implantación de Destinos Turísticos Inteligentes-Comunitat Valenciana* reforça este conceito ao descrever que as TIC's facilitam o tratamento e a disseminação da informação, ampliam as possibilidades de participação e interação cidadã impactando diretamente na governança dos destinos (Ivars et al., 2017).

A importância desta dimensão é destacada em todos os trabalhos sobre destinos turísticos inteligentes, porque as tecnologias da informação e comunicação de alguma maneira facilitam o cotidiano das pessoas, quer na execução das suas tarefas, ou dando maior conforto, ou aumentando a produtividade, ou facilitando a comunicação, seja como for, cada vez mais, as novas tecnologias estão focadas na evolução e no avanço da humanidade. Segundo Sousa, Souza, Rossetto & Ivars (2016) essas novas Tecnologias de Informação (TI), visam atender às necessidades individuais dos turistas.

As TIC's são o meio para a gestão dos recursos, dos atrativos, dos fluxos turísticos, da governança, da mobilidade, das informações, etc. O termo “destinos inteligentes” está associado ao emprego eficaz destas tecnologias como ferramentas para melhorar a experiência turística no destino, consequentemente trazendo também melhor qualidade de vida aos residentes. (Blanco, 2015). A incorporação das TIC's nos destinos, tem o potencial de enriquecer as experiências dos turistas e melhorar a competitividade (Brandão et al., 2016).

Por outro lado, tanto os “cidadãos inteligentes” quanto os “turistas inteligentes” (Ivars et al., 2017) estão no foco da gestão das cidades e destinos inteligentes, devido a que o objetivo é atender as expectativas, desejos e necessidades destes, ressaltando que uma cidade deve ser boa aos seus residentes para que consiga ser boa também para os visitantes (López de Ávila et al., 2016). O quesito tecnológico pode contribuir de forma transversal para a difusão e o intercâmbio de informações entre as DMO’s, visitantes, assim como para a interação com os *stakeholders*.

A palavra que determina a maneira como pessoas e objetos, estabelecem relações na atualidade, sejam estas afetivas, sociais, profissionais ou comerciais é conectividade. Redes sem fio, telefonia móvel celular, televisão digital, Internet de banda larga, tudo começa a se conectar (Schmidt-Cornejo et al., 2016). Se a tecnologia encurtou distâncias entre as pessoas, por outro lado, também viabilizou as conexões entre os seres humanos e as máquinas. É a vez da chamada *Internet of Things* ou Internet das coisas. (Zhang et al., 2012).

E a conectividade acarreta comunicação. Os destinos precisam gerenciar os diversos canais de comunicação (ou canais de distribuição), devido ao recente crescimento da quantidade destes (Solis, 2018). Para fazê-lo pode ser utilizada uma ferramenta de gestão (*channel manager*) que permita a supervisão de todos os canais de distribuição atualizando continuamente as informações do destino. A comunicação responsável e interativa é fundamental para o desenvolvimento regional do turismo. Sendo um fator estratégico deve levar em conta os objetivos e os públicos envolvidos, bem como seus interesses (Gretzel et al., 2015).

O turismo e o comércio têm destaque em implementar espaços de comunicação, de troca de experiências e/ou de informações através das redes sociais digitais (Mendes-filho et al., 2017). Pode-se tirar proveito das ferramentas de comunicação para gerenciar a comunicação interna na DMO, mas para isso funcionar adequadamente, a interlocução também deve ser responsável e interativa. Isso implica em incorporar profissionais de comunicação especialistas nas mídias sociais. Uma equipe interdisciplinar, formada pelos próprios cidadãos, devidamente capacitados, conectados e conscientes do trabalho e dos impactos que causam. Isto conduz à empregabilidade no setor turístico, pessoas com bom português, fotógrafos, turismólogos, podem ser especialmente capacitados para estas tarefas.

Governança de destinos turísticos inteligentes

As TIC’s estão mudando o mundo como o conhecemos, o turista por sua vez evoluiu, está conectado, usando seu próprio dispositivo, se comunica e busca informação em tempo real (López de Ávila et al., 2016). Estas transformações exigem também novos posicionamentos das DMO’s, dos gestores, além da academia; com novas ideias para o desenvolvimento da atividade turística incorporando esta realidade (Miskalo-Cruz et al., 2017).

É neste contexto que os destinos turísticos inteligentes são concebidos, tendo como pilares de sustentação a tecnologia, a inovação, a governança e a sustentabilidade. Porque a disponível tecnologia, não transforma um destino em inteligente, precisa que os gestores utilizem sistemas de informação oriundos do *big data* e do *open data*, (SEGITTUR, 2018). Estes 2 últimos, se referem à capacidade de coletar, gerenciar, analisar e interpretar enormes quantidades de dados, em tempo real (Zhang et al., 2012). Por conseguinte, argumenta-se neste estudo que as DMO's devem desenvolver a capacidade de explorar de forma mais eficaz os dados relacionados aos viajantes em potencial antes da viagem e aos turistas durante e após a visita. Ao fazê-lo, cada fonte de dados pode se complementar e eventualmente oferecer inúmeras oportunidades para que o destino desenvolva perfis dos visitantes.

Entendendo que perfil modelo é uma classe abstrata que define se é: uma família, um casal de idosos, uma pessoa jovem, mochileiro, LGBTQ+, etc. Desta maneira, os DTI's devem ser capazes de apresentar opções ou ainda de tomar decisões de acordo com o perfil modelo de cada visitante. Para tal, o mais importante não é a quantidade de dados disponíveis, e sim, como as DMO's os usarão de forma inteligente.

A diferença competitiva estará nas habilidades de tirar vantagem dos dados em tempo real e de acordo com a necessidade do perfil modelo do visitante. E para isso acontecer, são requeridos planejamento e gestão da informação, tendo em vista que os turistas deixam pegadas digitais que após analisadas podem ser utilizadas para apoiar sistemas inteligentes de informação. Será necessário desenvolver sistemas de inteligência turística e elaborar novas aplicações que gerem valor e atendam às necessidades dos visitantes e da gestão do destino (Ivars et al., 2017).

No que tange a um DTI, em especial da Comunidade Valenciana, o pilar é a governança. Deste pilar deriva a sustentabilidade; conectividade, que por sua vez dá origem à sensoriamento; sistema de informação e inovação (SEGITTUR, 2018). Neste contexto de mudança estrutural do turismo, há necessidade de adequação contemporânea, em que os residentes e turistas mudaram. A gestão, a partir das DMO's, precisa também adequar-se a estes novos tempos, uma vez que a tecnologia e a inovação constante impactam poderosamente no turismo (Ivars et al., 2017).

Para Schwartz (2001) há necessidade de mudanças e adequação na gestão das organizações, por conta dos avanços tecnológicos e do comportamento dos clientes, sendo isso Darwinismo digital, ou seja, a evolução do comportamento quando a sociedade e a tecnologia se desenvolvem mais depressa do que capacidade de adaptação das organizações. Por tanto, ao adaptar esta definição à governança em DTI's, percebe-se que a mudança deve acontecer em todos os níveis organizacionais, desde a inclusão de todos os atores, passando pela regulamentação, normatização, até a participação nas assembleias. Ao ponto de entender que, para garantir o êxito da governança do destino, não há mais lugar para *stakeholders* passivos, nem para a liderança autoritária, lenta ou adormecida.

De acordo com Schwartz (2001) as forças que viabilizam estes câmbios podem ser agrupadas em três esferas:

1. A evolução tecnológica (Darwinismo digital);
2. As mudanças na demanda (lideradas pela busca na redução dos preços e o aumento da satisfação);
3. A necessidade de melhoria da gestão dos recursos turísticos (sustentabilidade).

Assim, sendo trata-se de uma atividade intensiva no uso das tecnologias da informação a ubiquidade da Internet revoluciona a gestão, o consumo, a produção e a comercialização dos produtos turísticos, reinventando assim, o turismo na forma digital (Ivars et al., 2017).

Para que os destinos turísticos se tornem uma realidade é necessário um fator preponderante, que é a liderança, as DMO's são responsáveis por esta tarefa, é necessário que sejam aceitos os riscos, sejam mobilizados recursos e as vontades direcionadas de maneira conjunta pensando em resultados a longo prazo tendo em vista a construção de um turismo melhor (Ivars et al., 2017). A gestão de DTI's deve adaptar-se continuamente às tendências do mercado, às novas tecnologias e à cultura das sociedades em um processo de constante modernização. (SEGITTUR, 2018).

A inovação é o principal desafio competitivo na atualidade e possivelmente continuará sendo no futuro. Para tal, devem ser objetivos a serem alcançados prosperar como economia verde, crescimento rápido e sustentável, estimular a criação de elevados níveis de emprego baseados no conhecimento e progresso social (Mazaro, 2017). Em linhas gerais, a relação com emprego está diretamente relacionada à qualificação adequada, papel a ser atribuído a entidades de classe.

Sindicatos como atores da governança em DTI's

Por conta das mudanças das sociedades, dos impactos do turismo na economia dos destinos, e da enorme quantidade de dados disponíveis, os DTI's precisarão enfrentar problemas cada vez mais complexos, que deverão ser encarados, fornecendo respostas sustentáveis, de qualidade e de longo prazo. Mas alguns dilemas demandam soluções imediatas, por já estarem acontecendo, por tanto, as DMO's necessitam posicionar-se rapidamente frente a 3 reptos:

1. A inovação se tornou um dos fundamentais desafios competitivos;
2. A economia digital é uma das partes essenciais da arquitetura da quarta revolução industrial (WEF, 2014);
3. A proliferação das TIC's em todos os níveis sociais, econômicos e laborais, aliados ao constante crescimento das tecnologias *smart*.

Estas tecnologias (*smart*), que associadas a sistemas e sensores inteligentes, são capazes de informar aos robôs como devem trabalhar, terão um impacto em todas as áreas da indústria, e o turismo não será

poupado. Desde a introdução de robôs nos hotéis para entregar objetos aos hóspedes, até os serviços de limpeza efetuados por máquinas estão cada vez mais presentes no dia a dia.

Então, se essa parte das TIC's terá impacto na indústria e na economia, a governança de DTT's deve estar alerta às consequências dessa colisão. Porque trará consequências à economia do destino, por meio do desemprego de pessoas vinculadas ao setor do turismo em âmbito regional, por outro lado há a possibilidade de criar novas aberturas com a fabricação e controle de robôs, logo, há perdas por um lado e devem ser buscadas oportunidades pelo outro (INVAT.TUR, 2018). A proposta da reflexão é de mitigar o impacto no desemprego no setor turístico através da proatividade da governança do destino, ao incluir os sindicatos como mais um ator.

Embora a ideia não seja nova nem original, tendo em vista que há mais de uma década Kazancigil (2002) já fez essa proposição. O fato é que na prática pouco ou nada foi efetivada (Ivars et al., 2016), possivelmente devido ao contexto da época, talvez porque ficou na esfera reativa ao invés da proativa, ou ainda pela pouca preocupação com o setor, que, mais do que industrial é baseado em serviços. Mas, a governança de DTT's deve ser proativa, antecipando-se aos fatos, ao invés de esperar os desdobramentos para assumir uma postura reativa. Assim, com a tendência no futuro próximo de automatização de diversas atividades no turismo, e como a tecnologia digital também tende a continuar perturbando o aspecto econômico e social dos destinos. A governança de DTT's podem antecipar seus efeitos no mercado e assegurar acordos justos para os trabalhadores que serão afetados.

Segundo Kazancigil (2002), governança é um processo de tomada de decisão democrático, relativamente horizontal, como modo de fazer política, envolvendo autoridades estatais e locais, o setor de negócios, os sindicatos de trabalhadores e os agentes da sociedade civil (ONGs e movimentos populares).

Neste estudo, a proposição da inclusão dos sindicatos tem uma perspectiva congruente com os destinos turísticos inteligentes e não com a postura do passado. Isto é, a relevância e a necessidade das negociações coletivas, mediados através dos sindicatos é um fato inegável no contexto socioeconômico. Como as constantes mudanças e o incremento de formas de produção, conduzem naturalmente a dispensar o trabalho humano em larga, o que conduz à transformação da realidade das relações laborais.

Como forma de se adequar à nova realidade imposta pela conectividade ubíqua das máquinas, com a necessidade mínima de pessoas na intervenção dos processos (Buhalis et al., 2014; Gretzel, 2011), a governança em DTT's deve apontar para a integração das TIC's no turismo e preparar os destinos para a quarta revolução industrial. A gestão destes, deve incluir novos modelos de negócios baseados na inovação. Por outro lado, os sindicatos também precisam se adequar a este contexto, despir-se do caráter de que se revestiu desde seu surgimento, ligado a uma postura de lutas e de conquistas, geralmente buscando

solucionar problemas de ordem financeira, para adquirir uma postura de negociações flexíveis, capaz de compreender com objetividade e serenidade as situações, a fim de estabelecer normas de equilíbrio. Os movimentos e as ações devem ser substituídos pela reflexão, e a luta, pela negociação.

As negociações coletivas, consideradas o meio mais autêntico de estabelecer condições de trabalho, devem agora se voltar à capacitação dos colaboradores tendo à frente um futuro dominado pelas TIC's, para garantir a empregabilidade do setor, os sindicatos devem passar a reivindicar treinamento nas máquinas e robôs que aparecerão nos equipamentos de turismo, o fenômeno da revolução tecnológica é completamente diferente daquele decorrente da revolução industrial, de onde surgiu o direito do trabalho. Mas de nada adiantaria atribuir funções aos órgãos sindicais e negar-lhes os meios para que essas funções fossem cumpridas.

No contexto de governança em DTT's em que a preocupação com a justiça social deveria ser central para todos os atores, com vistas a uma ordem no destino e a uma vida social mais igualitária. Kazancigil (2002) observa: "O que se percebe na atualidade é um sinal de consciência tímida", os DTT's deveriam advogar à necessidade de ter uma visão completa do destino, que inclua os impactos dos monopólios/oligopólios, se apenas poucos *stakeholders* obtém muito lucro, as desigualdades surgem e o destino limita seu crescimento. O ciclo de vida do destino pouco evolui, a velocidade de desenvolvimento é reduzida e favorece os caminhos para a delinquência, reduzindo as possibilidades de crescimento em todos os setores.

Já o contrário acontece quando todos crescem de uma forma mais igualitária, o destino evolui de forma cooperativa, a cooperação entre as empresas se reforça pela confiança e a necessidade de crescer. Assim mesmo, a orientação para a empregabilidade poderia ser uma das funcionalidades da governança. Através dos sindicatos, alertando a necessidade de adequação dos colaboradores sobre os níveis de emprego baseados no conhecimento e progresso social que tendem a adoção da inteligência artificial.

O foco de Kazancigil (2002) é muito forte no que tange às ONGs, esclarece bem o papel e a necessidade destas, destaca sua importância na governança, porém não dá a mesma importância aos sindicatos, faltam maiores desdobramentos da ideia, importância e impactos na governança.

O impacto das TIC's aponta para o aumento no número de pessoas com alta qualificação no mercado. Qualificação que vai desde o preparo técnico especializado até o desenvolvimento de novos perfis de liderança. Mudando o controle de horas de trabalho e indicadores de produtividade hoje existentes, para se reunir à geração de resultados e valor agregado, por parte das equipes lideradas.

No contexto de DTT's os profissionais do turismo deverão desenvolver novas habilidades visando o aumento da própria produtividade. Aprender a lidar lado a lado com robôs e ter a visão do todo farão parte desse cenário. Isso significa que os colaboradores se envolverão em todo o processo produtivo, e

não apenas em uma parte específica. O que demandará o exercício de tarefas e funções mais complexas e criativas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta abordagem não é conclusiva e sim complementar; é uma tentativa de desenvolver o conceito de governança dentro do contexto de destinos turísticos inteligentes, onde as TIC's são o elemento articulador, através da automação, robótica, inteligência artificial, etc, realçando às consequências que causarão estas novas tecnologias na empregabilidade do setor de turismo. E o impacto que podem produzir na vida dos colaboradores afetados, e como tudo está relacionado, haverá consequências na economia do território. Por este motivo não cabem aqui conclusões, apenas algumas reflexões sobre a melhoria e continuidade deste olhar, uma vez que a governança é apenas uma parte de um conceito mais amplo, e que certamente haverá ainda muitas modificações ao longo do ciclo de vida do destino. Está se vivendo uma era de constantes evoluções, uma era de Darwinismo digital, que empurra todas as indústrias e setores na direção do crescimento digital constantemente.

A inovação não pode ser ignorada, os riscos devem ser assumidos, líderes capacitados, recursos mobilizados, funcionários atualizados, etc. Também são requeridos objetivos, de curto, médio e longo prazo, que sejam atingíveis. Tendo em mente que para alcançá-los é necessária disciplina e perseverança.

Para atingir o sucesso desejado é requerido trabalho constante, os destinos de sucesso vencem porque planejam estrategicamente, modificando os caminhos, mas não os objetivos finais. Em um mundo onde as redes sociais digitais fazem parte do cotidiano e tudo ficou instantâneo, é necessário perceber que trabalhar muito não significa obrigatoriamente ter realizado muito, não se deve confundir esforço com avanço.

Por fim, altos investimentos efetuados para transformar em um DTI, não representam obrigatoriamente o grau de avanço, o que importa não são os valores dos investimentos, e sim o que efetivamente está disponível para o turista com o emprego desses recursos (Santos-Júnior et al., 2017). Os DTI's têm várias dimensões: mobilidade, governança, sustentabilidade, pessoas etc. Cada uma destas dimensões precisa alcançar elevados graus de inteligência. E embora seja importante conseguir esses graus, o objetivo final não deve ser atingi-los, mas sim fazer a diferença para o destino, deixar uma experiência inesquecivelmente boa para os turistas.

Uma das limitações encontradas neste breve ensaio é a ausência de empirismo, por se tratar de um trabalho totalmente teórico, a validação, confirmação e evolução que é necessária deveria estar presente. Outra limitação apresentada é o baixo uso de leitura internacional em idiomas que não português, embora tenham sido usados os principais expoentes do turismo mundial, autores não tão conhecidos e renomados ficaram de fora, e talvez poderiam ter contribuído de alguma maneira com o trabalho.

Este trabalho conceitual, poderá ter utilidade em estudos posteriores, e/ou servir de base para o desenvolvimento de futuros laboratórios de observação sobre o tema. Espera-se que seja objeto de reflexão a pesquisadores e líderes de governança em destinos turísticos inteligentes.

Para dar continuidade a este trabalho outras pesquisas podem verificar a validade desta proposta e, ainda, adicionar outros *stakeholders* que poderão também ser afetados no turismo. Este trabalho também visa gerar progresso no debate crítico do tema, novos questionamentos devem surgir, como por exemplo: se as TIC's em um futuro próximo revolucionarão as linhas de produção e de atendimento ao gerar produtos inovadores e a automação de alguns serviços seja, por autosserviço ou pela inclusão de robôs nos processos no setor do turismo; como preparar os profissionais para isso? Qual perfil de profissional que as universidades e centros de formação técnica deverão desenvolver para enfrentar esse mercado? Qual o impacto econômico que isso pode acarretar ao destino? Como a governança deve se adequar nesse contexto? São basicamente questões de pesquisas futuras.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alizila (2018) Alizila News from Alibaba group. Acesso em: 1/abr/2018. Disponível em: <http://www.alizila.com/video/alibabas-new-retail-explained/>
- Almeida F et al. (2016). Turismo e Inovação: Uma proposição de modelo de sistema de gestão para configuração de destinos turísticos inteligentes. CULTUR, ano 10-nº 02 –Jun/2016 - Edição especial: Destinos turísticos inteligentes
- Andrade A et al. (2004). Governança corporativa: fundamentos, desenvolvimento e tendências. Editora: Atlas, 1ª ed. São Paulo – SP.
- Arns PC (2009). Governança democrática e desenvolvimento territorial: avanços e limites das iniciativas brasileiras. Zapata, T.(org.), Desenvolvimento local e a nova governança.
- Baggio R et al. (2014). Real and virtual relationships in tourism digital ecosystems. Information Technology and Tourism. 14(1): 3-19.
- Bardin L (2011). Análise de conteúdo. Editora: Edições 70 - Brasil, 1ª ed. Lisboa, Portugal.
- Bertalanffy LV (1973) Teoria Geral dos Sistemas. Editora: Vozes, 1ª ed. Petrópolis – RJ.
- Blanco J (2015). El libro blanco de los destinos turísticos inteligentes: Estratégias y soluciones para fomentar la innovación em el turismo digital. Madrid, Espanha: LID Editorial Empresarial.
- Brandão M et al. (2016). Destino turístico inteligente: um caminho para transformação. Associação Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Turismo – ANPTUR, pp. 1-15.
- Buhalis D et al. (2014). Smart tourism destinations. In: Xiang Z et al. (Eds.), Information and communication technologies in tourism, (553–564). Vienna, Austria: Springer. Dublin: IFIT

- Caffyn A et al. (2009) Governance capacity and stakeholder interactions in the development and management of coastal tourism: examples from Morocco and Tunisia. *Journal of Sustainable Tourism*, 11(2): 224-245.
- Cervo A et al. (2002). *Metodologia científica*. 5.ed. São Paulo: Prentice Hall.
- Cooper C et al. (2007). *Turismo: princípios e prática*. Editora: Bookman. 3ª ed. São Paulo – SP.
- Dallabrida V et al. (2003). Governança Territorial: um primeiro passo na construção de uma proposta teórico-metodológica. *Desenvolvimento em Questão*, 1(2): 73-97.
- Dencker A (2007). *Pesquisa em turismo: planejamento, métodos e técnicas*. Editora: Futura, 9ª ed. São Paulo - SP.
- Dreher M et al. (2006). Governança em APLs de Turismo: a experiência da aglomeração empresarial situada na região rural da Nova Rússia em Blumenau, SC. In: IV SeminTUR, Anais, Caxias do Sul - RS.
- Flores F (2009). Aplicaciones de la gobernanza en las PYMES para una mejor toma de decisiones en la industria turística. El sistema Datatu Méjico. Primera conferencia internacional sobre medición y el análisis económico del turismo regional. Donostia, San Sebastián. España. pp. 1-11.
- Giovannella C et al. (2013). Villard-de-Lans: A Case Study for Participatory People-Centered Smart City Learning Design. *Advanced Learning Technologies (ICALT)*, IEEE 13th International Conference, (1): 461-462.
- Gil A (1999) *Métodos e técnicas de pesquisa social*. Editora: Atlas, 5.ed. São Paulo – SP.
- Giner D (2017) Hacia una nueva gobernanza del destino turístico: el enfoque de los destinos turísticos inteligentes. *Oikonomics, revista de economía, empresa y sociedad*, Universidad Oberta de Catalunya – UOC, N. 7. pp. 21-27.
- Gretzel U et al. (2015) *Smart Tourism Challenges*. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/301295363_Smart_Tourism_Challenges acesso em: 11/abril/2018.
- Gretzel U et al. (2015). Conceptual foundations for understanding smart tourism ecosystems. *Computers in Human Behavior*, 50: 558-563.
- Gretzel U (2011). Intelligent systems in tourism: A social science perspective. *Annals of Tourism Research*, 38(3): 757-779.
- Hall C (2011) Typology of governance and its implications for tourism policy Analysis. *Journal of Sustainable Tourism*, 19(4–5).
- IBGC – Instituto Brasileiro de Governança Corporativa. (2008). *Manual de governança corporativa*. São Paulo – SP.

- INVAT.TUR (2018) Instituto Valenciano de Tecnologias em Turismo. Manual Operativo para la Configuración de Destinos Turísticos Inteligentes. Acesso em 1/abr/2018. Disponível em: <http://invattur.gva.es/estudio/manual-operativo-para-la-configuracion-de-destinos-turisticos-inteligentes/>
- Ivars J et al. (2017) Guía de Implantación de Destinos Turísticos Inteligentes-Comunitat Valenciana. Agència Valenciana del Turisme. Invat.tur. 1ª ed.
- Ivars J et al. (2016). Gestión turística y tecnologías de la información y la comunicación (TIC): El nuevo enfoque de los destinos inteligentes. Documents d'Anàlisi Geogràfica 2016, vol. 62/2 pp. 327-346
- Kazancigil A (2002). A regulação social e a governança democrática da mundialização. In: Milani C et al. (Orgs.). Democracia e governança mundial: que regulações para o século XXI? Editora: Universidade/UFRGS/UNESCO. 1ª ed. Porto Alegre – RS.
- Liu Yushan (2016) Tourism Destination Governance: O estudo de caso de Hemavan e Tärnaby (Suécia). Acesso em 11/abril/2018. Disponível em: <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:943647/FULLTEXT01.pdf>.
- López de Ávila A (2016) La comunicación de los destinos turísticos y sus marcas a través de los medios sociales. Acesso em: 11/jan/2017. Universitat Rovira | Virgili. ebook, disponível em http://www.thinktur.org/media/libro-COMTUR_2.0.pdf
- López de Ávila A et al. (2016) Destinos turísticos inteligentes. Disponível em: <http://www.minetur.gob.es/Publicaciones/Publicacionesperiodicas/EconomiaIndustrial/RevistaEconomiaIndustrial/395/LOPEZ%20DE%20AVILA%20y%20GARCIA.pdf>. Acesso em: 17/fev/2018
- Luque-Gil A et al. (2015). Los Destinos Turísticos Inteligentes en el marco de la Inteligencia Territorial: conflictos y oportunidades. Investigaciones Turísticas Nº10, pp. 1-25.
- Massukado M (2005) Recursos organizacionais e recursos turísticos na gestão pública do turismo: Os casos de Curitiba e Foz do Iguaçu. UFPR. Dissertação de Mestrado em Administração. Curitiba - PR.
- Mazaro R (2017). Inovação em Turismo e Competitividade Regional: abordagem conceitual e ensaio de aplicação. Revista Turismo em Análise, 28(1): 1-18.
- Mendes-Filho L et al. (2017). Aplicativos móveis e turismo: um estudo quantitativo aplicando à teoria do comportamento planejado. Revista Rosa dos Ventos –Turismo e Hospitalidade, 9(2), 179-199.
- Milani C et al. (2002). Pensar a democracia na governança mundial: algumas pistas para o futuro. In: Milani C et al. (Orgs.). Democracia e governança mundial: Regulações para o século XXI. Ed. Universidade/UFRGS/Unesco. pp.266-291. Porto Alegre.
- Miskalo-Cruz M et al. (2017). Indicadores para monitoramento e gestão de destinos turísticos inteligentes. CULTUR - Revista de Cultura e Turismo, 10(2) 3-22.

- Oliveira D (2006) Governança corporativa na prática. Editora: Atlas, 1ª ed. São Paulo – SP.
- OMT (2004) Organização Mundial do Turismo. Guide for local authorities on developing sustainable tourism. A Tourism and Environment Publication. Madrid.: Organización Mundial del Turismo.
- Patton M (1990). Qualitative evaluation and research methods. Editora: Sage, 2ª ed. Newbury Park
- Queiroz F et al. (2015) State of art in tourist destination governance. *Tourism & Management Studies*, 11(2): 47-55.
- Ramos A et al. (2017). Sistemas e tecnologias da informação no turismo. Editora: Prismas, São Paulo, SP.
- Rodrigues A et al. (2006). Estruturas de governança e empreendedorismo coletivo: o caso dos doutores da alegria. *Revista de Administração Contemporânea*, 10(3).
- Ruschmann D et al. (2017). Indicadores de avaliação de governança em destinos turísticos: Uma análise da aplicabilidade dos modelos propostos. *Applied Tourism*, 2(1), pp. 128-148.
- Sampieri H et al. (2006) Metodologia de pesquisa. Editora: McGraw-Hill, 3ª ed. São Paulo - SP.
- Santos-Júnior A et al. (2017) Smart Tourism Destinations: un estudio basado en la visión de los stakeholders. *Revista Turismo em Análise*, 28(3): 358-379.
- Schmidt-Cornejo N et al. (2016) Fundamentos teórico-tecnológicos de un destino inteligente: Diagnóstico del destino turístico mazatlán. *CULTUR*, ano 10 - nº 03 – Out/2016. pp. 51-64.
- Schwartz EI (2001). Darwinismo Digital: Estrategias Ganadoras Para Sobrevivir en la Asesina Economía de la Web. Editora: Ediciones Granica, S.A. Buenos Aires - AR
- SEGITTUR (2016) - Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas. Destinos turísticos inteligentes. Acesso em: 28 de janeiro de 2018. Disponível em: <http://www.segittur.es/es/sala-de-prensa/ponencias-presentaciones/>.
- Silva E (2006). Governança corporativa nas empresas. Editora: Atlas, 1ª ed. São Paulo – SP.
- Silva L et al. (2012). Gobernanza y territorialidade en el desarrollo turístico regional: El caso del Oktoberfest en Blumenau – Brasil. *Revista Estudios y Perspectivas en turismo*, 21: 1369-1388.
- Solis B (2018). Digital transformation of the guest experience. Altimeter, a prophet company. *Sabre Hospitality Solutions*. March 2018.
- Sousa T et al. (2016) Análise da transformação de um Destino Turístico Tradicional (DTT) em Destino Turístico Inteligente (DTI) à luz do modelo da SEGITTUR (2013). *CULTUR*, ano 10 - nº 02 – Jun/2016.
- Vázquez-Barquero A (2000). La Política de Desarrollo in Itália: instrumentos y experiencias. Santiago de Chile: CEPAL - Proyecto CEPAL/GTZ, 2000.
- Velasco M (2012). Gobernanza del turismo: retos y estrategias de las redes de destinos turísticos, en XV Congreso AECIT (2010): Dinámicas de transformación del turismo en el siglo XXI, Tenerife, pp. 24-26 noviembre.

- Velasco M (2008). Gestión De Destinos Turísticos: ¿Gobernabilidad Del Turismo O Gobernanza Del Destino? XVIII Simposio Internacional de Turisme y Lleure, pp. 1-13.
- Vergara S (2016) Projetos e relatórios de pesquisa em administração. Editora: Atlas, 16^a ed. Rio de Janeiro – RJ.
- Viana A (2012). Modelos Relacionais para a Organização e o Desenvolvimento Regional do Turismo. Tese de Doutorado em Desenvolvimento Regional. Santa Cruz do Sul: UniSC.
- Wang D et al. (2012). The new landscape of travel: A comprehensive analysis of smartphone apps. In M. Fuchs, F. Ricci, & L. Cantoni (Eds.), Information and Communication Technologies in Tourism (pp. 308–319). Wien: Springer.
- WEF - World Economic Forum. (2014) The Global Information Technology Report 2014: Rewards and Risks of Big Data. Último acesso em: 20/09/2016. Disponível em: http://www3.weforum.org/docs/WEF_GlobalInformationTechnology_Report_2014.pdf
- Zhang H (2011). Studies on Tourism Destination Governance from the Perspective of Institutional Economics: Retrospect and Prospect. In: 3rd International Conference on Information and Financial Engineering, Singapore, IPEDR, v.12. Anais.
- Zhang L et al. (2012). On the basic concept of smarter tourism and its theoretical system. Tourism Tribune, 27(5): 66-73.

ÍNDICE REMISSIVO

A

acessibilidade, 30, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 86, 87, 88
adaptações, 59, 85, 86, 115
atrativos, 8, 54, 55, 64, 76, 77, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 92, 98, 102, 108, 109, 118, 121, 123, 125, 135

B

barreiras arquitetônicas, 79, 84
Brasília, 21, 76, 77, 81, 82, 83, 86, 87, 88, 89, 145

C

Comunicação, 55, 140, 145, 146, 148, 151, 156, 157
comunidade, 7, 9, 13, 17, 20, 32, 80, 101, 115, 117, 130, 131, 133, 135, 137, 138, 139, 140, 141, 147, 155, 156
cultura, 8, 9, 10, 17, 21, 51, 54, 67, 86, 88, 115, 118, 132, 133, 134, 141, 142, 144, 147, 148, 149, 153, 156

D

desenvolvimento sustentável, 11, 59, 62, 93, 109, 110, 111, 112, 115, 116
Destinos Turísticos Inteligentes, 55, 64, 73
Distrito Federal, 77, 88
diversificação econômica, 27, 34

E

eventos culturais, 9, 10, 76, 133, 146, 147, 148, 149, 150, 151, 153, 154, 155, 156

F

feira, 7, 12, 13, 14, 15, 16, 20, 132

G

gestão de eventos, 145, 146, 149, 150, 154, 155, 156
gestão pública, 73, 95, 102, 103, 143

governança, 32, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 107, 127

I

ilhas atlânticas, 25
indicadores de sustentabilidade, 110, 112, 120
Itaúnas, 7, 8, 11, 13, 14, 15, 16, 19, 20

L

lazer, 54, 76, 77, 81, 84, 86, 108, 110, 129, 130, 131, 132, 133, 134, 135, 136, 137, 138, 139, 140, 141, 142, 143, 144, 147, 148, 155

M

mapa do turismo, 89, 90, 91, 92, 94, 95, 96, 98, 100, 102, 103, 105
memória, 13, 16, 37, 40
Minas Gerais, 37, 39, 49, 52, 87, 107

O

organização pública, 146, 150, 151, 154, 155, 156

P

patrimônio, 9, 10, 11, 20, 21, 22, 37, 39, 50, 51, 77, 129, 131, 133, 134, 135, 139, 140, 143
patrimônio imaterial, 10, 20
Pessoa com Deficiência, 78, 82, 87
Porto Santo, 26, 27, 28, 30, 31, 32, 33
povos indígenas, 37, 46, 50

R

ranqueamento, 84, 85

S

São Bernardo, 129, 130, 136, 139, 140, 141
sindicatos, 53, 55, 58, 68, 69

T

Tocantins, 89, 90, 91, 98, 99, 100, 101, 106, 108

turismo, 7, 9, 10, 20, 21, 25, 26, 27, 28, 31, 32,
33, 34, 53, 54, 55, 57, 58, 59, 61, 62, 63, 64,
65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 76, 77,
78, 80, 81, 82, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93,
94, 95, 96, 97, 98, 99, 100, 101, 102, 103, 104,
105, 106, 107, 108, 109, 110, 111, 112, 113,

114, 116, 121, 125, 127, 128, 129, 130, 131,
133, 134, 135, 136, 139, 140, 141, 142, 143,
144, 145, 146, 147, 148, 150, 154, 155, 156,
157

turismo cultural, 9, 10, 129

Turismo Sustentável, 86, 112, 113

SOBRE A ORGANIZADORA

Queila Pahim da Silva



Professora do Ensino Básico, Técnico e Tecnológico nas áreas de Turismo, Hospitalidade e Lazer no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília (IFB). Doutoranda em Educação pela Universidade Católica de Brasília. Mestre em Turismo pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte (2012); Especialista em Planejamento e Consultoria Turística pela Faculdade Estácio de Sá RN (2009); Bacharel em Turismo pela Faculdade de Ciências Cultura e Extensão do Rio Grande do Norte (2005) e técnica de Guia de Turismo pelo SENAC RN (2005). Atua nas áreas de formação de professores para a educação bilíngue de Surdos, educação de Surdos e oratória para ouvintes. Participa dos Grupos de Pesquisa: Grupo de Estudos Críticos e Avançados em Linguagens (GECAL) da Universidade de Brasília, Comunidade Escolar: Encontros e Diálogos Educativos da Universidade Católica de Brasília e Ensino de Libras - Língua Brasileira de Sinais do Instituto Federal de Brasília. Faz parte do corpo editorial da Pantanal Editora.

O turismo é uma atividade econômica, social, cultural, ambiental e política que se consolidou como fenômeno social em todo o mundo e que acarreta profundas transformações no cotidiano das pessoas e do meio ambiente. Deste modo, é imprescindível conhecer e refletir sobre seus inúmeros desafios e potencialidades e para fomentar esta análise, esta obra apresenta trabalhos acadêmicos de autores de várias partes do Brasil e de Portugal, que trazem seu olhar sobre questões inerentes à atividade turística num contexto anterior e corrente da pandemia do novo coronavírus, abordando temas como cultura, religiosidade, preservação de patrimônio natural e imaterial, governança, destinos inteligentes, política pública do mapa da turismo brasileiro, acessibilidade e gestão de eventos culturais em uma organização pública.

ISBN 978-658831941-3



Pantanal Editora

Rua Abaete, 83, Sala B, Centro. CEP: 78690-000

Nova Xavantina – Mato Grosso – Brasil

Telefone (66) 99682-4165 (Whatsapp)

<https://www.editorapantanal.com.br>

contato@editorapantanal.com.br