



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO

RICARDO ERNESTO BOLZÁN

**TRAJETÓRIAS, DINÂMICAS E CO-PRODUÇÃO DE IMAGINÁRIOS
SOCIOTÉCNICOS: O TURISMO INTELIGENTE NA AMÉRICA LATINA**

NATAL
2024

RICARDO ERNESTO BOLZÁN

TRAJETÓRIAS, DINÂMICAS E CO-PRODUÇÃO DE IMAGINÁRIOS
SOCIOTÉCNICOS: O TURISMO INTELIGENTE NA AMÉRICA LATINA

Tese apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Turismo da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (PPGTUR / UFRN) como requisito obrigatório para obtenção do título de Doutor. Área de Concentração: Turismo, Desenvolvimento e Gestão. Linha de Pesquisa: Gestão em Turismo / Tecnologia da Informação e Comunicação no Turismo.

Orientador: Prof. Dr. Luiz Augusto M. Mendes Filho.

NATAL

2024

Universidade Federal do Rio Grande do Norte - UFRN
Sistema de Bibliotecas - SISBI
Catalogação de Publicação na Fonte. UFRN - Biblioteca Setorial do Centro Ciências Sociais Aplicadas - CCSA

Bolzán, Ricardo Ernesto.
Trajetórias, dinâmicas e co-produção de imaginários
sociotécnicos: o turismo inteligente na América Latina / Ricardo
Ernesto Bolzán. - Natal, 2024.
281f.: il.

Tese (Doutorado em Turismo) - Universidade Federal do Rio
Grande do Norte, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Programa
de Pós-Graduação em Turismo. Natal, RN, 2024.
Orientação: Prof. Dr. Luiz Augusto Machado Mendes-Filho.

1. Estudos CTS - Tese. 2. Imaginários sociotécnicos - Tese.
3. Turismo inteligente - Tese. 4. Destinos turísticos
inteligentes - Tese. 5. América Latina - Tese. I. Mendes-Filho,
Luiz Augusto Machado. II. Título.

RN/UF/Biblioteca CCSA CDU 338.48-44(8)

RICARDO ERNESTO BOLZÁN

TRAJETÓRIAS, DINÂMICAS E CO-PRODUÇÃO DE IMAGINÁRIOS
SOCIOTÉCNICOS: O TURISMO INTELIGENTE NA AMÉRICA LATINA

Tese apresentada ao Programa de Pós-Graduação em
Turismo da Universidade Federal do Rio Grande do
Norte (PPGTUR / UFRN) como requisito obrigatório
para a obtenção do título de Doutor.

Orientador: Prof. Dr. Luiz Augusto M. Mendes Filho.

Aprovada em Natal, 26 de setembro de 2024.

Dr. Luiz Augusto Machado Mendes Filho
Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN)
Presidente da Banca Examinadora

Dra. Erica Dayane Chaves Cavalcante
Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN)
Examinador Interno

Dr. Mauro Lemuel de Oliveira Alexandre
Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN)
Examinador Interno

Dr. André Riani Costa Perinotto
Universidade Federal do Delta do Parnaíba (UFDPAr)
Examinador Externo à Instituição

Dr. Moabe Breno Ferreira Costa
Universidade Federal do Oeste da Bahia (UFOB)
Examinador Externo à Instituição

AGRADECIMENTOS

A Deus, minha família, e minha companheira. Ao meu mestre, o professor Dr. Luiz Mendes Filho, pelas parcerias e orientação humanizada, além de me introduzir ao mundo da pesquisa nas interfaces entre o turismo e as tecnologias digitais. Às pessoas que fazem possível a Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), que se tornou minha segunda casa nos últimos anos. Aos professores que formaram parte desse processo, em especial, aos professores e pesquisadores do Programa de Pós-Graduação em Turismo (PPGTUR/UFRN), do DETUR e funcionários do CCSA. Ao Grupo de Estudos em Gestão do Turismo (GESTUR/UFRN/CNPq) e ao Grupo de Estudos em Teoria e Epistemologia em Turismo (GTET/GPPGTUR/UFMA/CNPq), pelo aprendizado e momentos compartilhados. À CAPES, pelo apoio nos últimos dois anos do Doutorado. À ANPG, por estar sempre presente cuidando dos direitos dos pós-graduandos. Aos participantes da pesquisa, que contribuíram com seu conhecimento.

“O presente trabalho foi realizado com apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - Brasil (CAPES) - Código de Financiamento 001”.¹²

¹“El presente trabajo fue realizado con apoyo de la Coordinación de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - Brasil (CAPES) - Código de Financiamento 001”.

²“This study was financed in part by the Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - Brasil (CAPES) - Finance Code 001”.

Bolzán, R. (2024). *Trajetórias, Dinâmicas e Co-Produção de Imaginários Sociotécnicos: O Turismo Inteligente na América Latina*. [Tese de Doutorado, Universidade Federal do Rio Grande do Norte].

RESUMO

Desde a última década, a Ibero-América vem se configurando como um cenário de proliferação de estudos, iniciativas e projetos vinculados às cidades e destinos turísticos inteligentes. Nesse marco, o objetivo dessa pesquisa é analisar como vêm se articulando trajetórias, dinâmicas e processos de co-produção de imaginários sociotécnicos em torno do turismo inteligente a partir do contexto latino-americano, tanto nas publicações acadêmicas quanto em iniciativas, projetos e arranjos sociotécnicos. Para isso, o conceito dos imaginários sociotécnicos, oferecido pelo campo dos estudos de ciência, tecnologia e sociedade (CTS), permite investigar a co-produção de visões e concretizações de futuros passíveis de serem alcançados com o suporte de avanços na ciência e na tecnologia, e a emergência de *paisagens de inteligência* na região. No que diz respeito à metodologia, a pesquisa empírica foi operacionalizada a partir de um estudo interpretativo e integrado de casos múltiplos, com abordagem descritivo-exploratória baseada em métodos mistos. Conforme as recomendações metodológicas da literatura para a análise dos processos de co-produção dos imaginários sociotécnicos, a coleta de dados envolveu uma triangulação a partir de análise bibliográfica, pesquisa documental e entrevistas semiestruturadas. Os modos de análise partiram de um raciocínio indutivo/abdução e as técnicas de análise envolveram a aplicação da Teoria Fundamentada Construtivista complementada pela Análise de Discurso, com foco nas práticas discursivo-evocativas. Dentre os resultados do estudo, foi identificado que, a partir das trajetórias do campo acadêmico latino-americano, as relações entre turismo e inteligência vêm apresentando uma tendência em crescimento que introduz mudanças a partir de visões tecnocêntricas para outras mais amplas e sistêmicas vinculadas ao planejamento, à gestão e à governança, além de perspectivas críticas e alternativas. Por sua vez, a partir das iniciativas e projetos analisados, com foco no México, no Uruguai, na Argentina, na Colômbia e no Brasil, as visões se apresentam como estratégias sistêmicas, embora flexíveis e heterogêneas, de renovação, vinculadas à melhoria da eficiência e modernização da gestão do turismo nos territórios, com um papel central do planejamento estratégico baseado em dados e de uma governança integrada, na qual o turismo atua como articulador, além da constituição de redes de cooperação, inclusive, de alcance regional e internacional. Finalmente, também são discutidas as potencialidades levantadas pelos imaginários sociotécnicos.

Palavras-chave: Estudos CTS; Imaginários sociotécnicos; Turismo inteligente; Destinos turísticos inteligentes; América Latina.

Bolzán, R. (2024). *Trajectories, Dynamics and Co-Production of Sociotechnical Imaginaries: Smart Tourism in Latin America*. [Doctoral Thesis, Universidade Federal do Rio Grande do Norte].

ABSTRACT

Since the last decade, Ibero-America has emerged as a scene of proliferation of studies, initiatives and projects related to both smart cities and smart tourism destinations. In that setting, the aim of this research is to analyze the articulation of trajectories, dynamics and co-production processes of sociotechnical imaginaries towards smart tourism from Latin American context, drawing from both the academic publications and initiatives, projects and sociotechnical assemblages. To this end, the concept of sociotechnical imaginaries, offered by the field of science, technology and society (STS) studies, allows us to investigate the co-production of visions and implementations of futures that could be achieved with the support of advances in science and technology, and the emergence of *landscapes of smartness (smatscapes)* in the region. With regard to methodology, empirical research was operationalized through an interpretative and integrated multiple case study, with a descriptive-exploratory approach based on mixed methods. In accordance with the methodological recommendations for the analysis of the co-production processes of sociotechnical imaginaries, data collection involved a triangulation based on bibliographic analysis, documentary research and semi-structured interviews. The modes of analysis were based on inductive/abductive reasoning and the analysis techniques involved the application of constructivist grounded theory complemented by discourse analysis, focusing on discursive-evocative practices. Among the results of the study, we identified that, based on the trajectories of the Latin American academic field, the relationships between tourism and smartness have been showing a growing trend that introduces changes from technocentric visions to broader and more systemic ones linked to planning, management and governance, as well as critical and alternative perspectives. In turn, based on the initiatives and projects analyzed in the region, with a focus on Mexico, Uruguay, Argentina, Colombia and Brazil, the visions are presented as systemic, albeit flexible and heterogeneous strategies for renewal, related to the improvement of efficiency and modernization of tourism management in the territories; with a central role for data-driven strategic planning and integrated governance, in which tourism acts as an articulator; in addition to the constitution of cooperation networks, including those with regional and international scope. Finally, potentialities arising from the sociotechnical imaginaries are discussed.

Keywords: Science and technology studies (STS); Sociotechnical imaginaries; Smart tourism; Smart tourism destinations; Latin America.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Exemplo de Lógica Linear da Inovação	34
Figura 2 - Exemplo da Lógica Radial do Modelo Construtivista.....	34
Figura 3 - Configuração do método de pesquisa	48
Figura 4 - Tipologia de iniciativas de DTI na América Latina por escala e liderança	140
Figura 5 - Definição de Tequila como Destino Turístico Cultural Sustentável Inteligente..	148
Figura 6 - Pilares da Estratégia Turística de Montevideu	154
Figura 7 - Sistema de Inteligência Turística de Medellín	165
Figura 8 - Eixos do Modelo de Bogotá.....	169
Figura 9 - Eixos Estratégicos de Curitiba DTI	176

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Relação entre objetivos da investigação e análise dos resultados	19
Quadro 2 - Correntes de pensamento tecnológico.....	37
Quadro 3 - Relação entre fontes e objetivos de investigação.....	56
Quadro 4 - Quadro comparativo de modelos de inteligência turística na América Latina...	144
Quadro 5 - Quadro comparativo de modelos de inteligência turística no Brasil	145
Quadro 6 - Eixos Estratégicos da Norma IRAM 42.101	161

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Evolução de publicações que vinculam turismo e inteligência no campo acadêmico latino-americano por volume por país	65
Gráfico 2 - Tipologia de publicações que vinculam turismo e inteligência no campo acadêmico latino-americano	68
Gráfico 3 - Tipologia das publicações desagregada por país	68
Gráfico 4 - Tipologia das publicações no campo acadêmico brasileiro.....	69
Gráfico 5 - Estudos empíricos/não empíricos no campo acadêmico latino-americano	70
Gráfico 6 - Estudos empíricos/não empíricos desagregados por país.....	70
Gráfico 7 - Estudos empíricos/não empíricos no campo acadêmico brasileiro.....	71
Gráfico 8 - Publicações nacionais/internacionais desagregadas por país	72

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
AECID	<i>Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo</i>
ANAC	Agência Nacional de Aviação Civil
ANSEEDITUR	Associação Nacional de Secretários e Dirigentes de Turismo
BID	Banco Interamericano de Desenvolvimento
Belotur	Empresa Municipal de Turismo de Belo Horizonte
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
ChileSertur	<i>Asociación Nacional de Turismo de Chile</i>
CIB	Cidade Inteligente Búzios
CODIT	<i>Consejo de Desarrollo Integral de Tequila</i>
CONACYT	<i>Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología</i>
CNC	Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo
CNPQ	Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico
COMTUR	Conselho Municipal de Turismo de Curitiba
Corfo	<i>Corporación de Fomento de la Producción</i>
CRM	Gestão de Relacionamentos com os Clientes
CTS	Estudos de Ciência, Tecnologia e Sociedade
DTI	Destinos Turísticos Inteligentes
FAPESC	Fundação de Amparo à Pesquisa e Inovação de Santa Catarina
Fedecatur	<i>Federación de Cámaras de Turismo de Centroamérica</i>
Fedetur	<i>Federación de Empresas de Turismo de Chile</i>
FIDI	Feria Internacional de Destinos Inteligentes
FIESC	Federação das Indústrias de Santa Catarina
FITUR	<i>Feria Internacional de Turismo</i>
FONATUR	<i>Fondo Nacional de Fomento al Turismo</i>
FORDECYT	<i>Fondo Institucional de Fomento Regional para el Desarrollo Científico, Tecnológico y de Innovación</i>
FORNATUR	Fórum Nacional de Secretários e Dirigentes Estaduais de Turismo
GAFAM	<i>Google, Amazon, Facebook, Apple, Microsoft</i>
ICF	<i>Instituto Ciudades del Futuro</i>
IDT	<i>Instituto Distrital de Turismo</i>
IEEE	<i>Institute of Electrical and Electronics Engineers</i>
IFITT	<i>International Federation for Information Technologies in Travel and Tourism</i>
IFSC	Instituto Federal de Santa Catarina
IUIT	<i>Instituto Universitario de Investigaciones Turísticas</i>
IMD	<i>International Institute for Management Development</i>
INPROTUR	<i>Instituto Nacional de Promoción Turística</i>
INVAT.TUR	<i>Instituto Valenciano de Tecnologías Turísticas</i>
IPPUC	Instituto de Pesquisa e Planejamento Urbano de Curitiba
IRAM	<i>Instituto Argentino de Normalización y Certificación</i>

MCTI	Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações
NAU	Nova Agenda Urbana
ODS	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
OGD	Organização de Gestão do Destino
OMT	Organização Mundial do Turismo
ONU	Organização das Nações Unidas
PLACTS	Pensamento Latino-Americano em Ciência, Tecnologia e Sociedade
RBCIH	Rede Brasileira de Cidades Inteligentes e Humanas
RBOT	Rede Brasileira de Observatórios de Turismo
ReCIA	<i>Red de Ciudades Inteligentes de Argentina</i>
Red DTI-Ar	<i>Red Argentina de Destinos Turísticos Inteligentes</i>
Red DTI-CV	<i>Red DTI de la Comunitat Valenciana</i>
RGPD	Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados
RIMT	Rede de Inteligência de Mercado no Turismo
RN	Estado do Rio Grande do Norte
SCOT	<i>Social Construction of Technology</i>
SEBRAE	Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas
SECTUR	<i>Secretaría de Turismo</i>
SEDETUR	<i>Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo</i>
SEGITTUR	<i>Sociedad Mercantil Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas</i>
SENATUR	<i>Secretaría Nacional del Turismo</i>
Sernatur	<i>Servicio Nacional de Turismo</i>
SIDCAT	<i>Sistema Distrital de Calidad Turística</i>
SÍRIO	Sistema de Inteligência Turística do Rio Grande do Norte
SIT	<i>Sistema de Inteligencia Turística</i>
SiTU	Sistema de Inteligência Turística do Paraná
Societur	<i>Sociedad de Investigadores en Turismo de Chile</i>
UNE	<i>Una Norma Española</i>

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	15
2. FUNDAMENTOS TEÓRICOS	20
2.1. TURISMO INTELIGENTE: APROXIMAÇÕES INICIAIS AO OBJETO DE ESTUDO.....	20
2.2. ENTRE VISÕES UTÓPICAS/DISTÓPICAS: IMAGINÁRIOS SOCIOTÉCNICOS E PAISAGENS DE INTELIGÊNCIA NO TURISMO	25
2.3. TURISMO, TECNOLOGIA(S) E SOCIEDADE: FUNDAMENTOS TEÓRICO-CONCEITUAIS PARA UM ENFOQUE SOCIOTÉCNICO.....	31
3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	43
3.1. CONFIGURAÇÃO DO MÉTODO DE PESQUISA.....	43
3.2. COLETA DE DADOS.....	49
3.3. MODOS DE ANÁLISE.....	56
3.3.1. Etapas da Análise	58
3.3.2. Etapas da (De)Codificação	60
4. ANÁLISE DE RESULTADOS E DISCUSSÃO TEÓRICA.....	64
4.1. RELAÇÕES ENTRE TURISMO E INTELIGÊNCIA NAS PUBLICAÇÕES ACADÊMICAS....	64
4.1.1. Análise Descritiva das Publicações	65
4.1.1.1. Volume e Evolução	65
4.1.1.2. Tipologia.....	67
4.1.1.3. Instituições e Autoria.....	74
4.1.2. Análise do Corpus	76
4.1.2.1. Primeiras Linhas Tecnocêntricas.....	76
4.1.2.2. Das Soluções Tecnológicas para Negócios e Destinos Turísticos aos Modelos Sistêmicos de Planejamento e Gestão Territorial para o Desenvolvimento Sustentável.....	85
4.1.2.2.1. Exploração de Componentes Específicos.....	95
4.1.2.3. Perspectivas Críticas e Alternativas	102
4.1.2.4. Considerações a partir do Corpus.....	107
4.2. ANÁLISE DE INICIATIVAS, PROJETOS E MODELOS.....	110
4.2.1. Trajetórias Sociotécnicas	112
4.2.1.1. O Antecedente do <i>Plan Nacional e Integral de Turismo 2012-2015</i> da Espanha.....	112
4.2.1.2. México, 2015-2016: Início de um Processo de Extensão	115
4.2.1.3. 2016-2019: Primeiras Iniciativas Isoladas na América do Sul.....	118
4.2.1.4. 2020-2021: De Iniciativas Locais a Projetos Nacionais	122
4.2.1.5. Em Direção a uma Articulação e Difusão a Nível Regional?	131
4.2.2. Fases, Processos, Atores, Escalas e Modelos	135
4.2.2.1. Fases e Continuidade das Iniciativas e Projetos	135
4.2.2.2. Caracterização dos Processos.....	137
4.2.2.3. Atores, Lideranças e Escalas.....	139
4.2.2.4. Modelos de Inteligência.....	143
4.2.3. Casos de Iniciativas, Projetos e Modelos	147
4.2.3.1. Projeto Tequila Inteligente, México	147
4.2.3.2. Montevideú, Uruguai.....	152
4.2.3.3. Iniciativas DTI na Argentina.....	158
4.2.3.4. Medellín e Bogotá, Colômbia	163

4.2.3.5. Projeto DTI Brasil	171
4.2.3.5.1. Caso de Curitiba	175
4.2.3.5.2. Caso de Recife	180
4.2.4. Dinâmicas Sociotécnicas	181
4.2.4.1. O Turismo como Articulador	181
4.2.4.2. A Inteligência como Instrumento de Modernização da Gestão	185
4.2.4.3. O Papel da Flexibilidade Interpretativa	187
4.2.4.4. O Desafio da Participação Cidadã	193
4.3. IMAGINÁRIOS SOCIOTÉCNICOS DO TURISMO INTELIGENTE: POTENCIALIDADES, OPORTUNIDADES E DESAFIOS	195
4.3.1. Turismo, Inteligência e Paisagens de Modernidade	196
4.3.2. Futuros em Disputa: O Turismo Inteligente perante a Transformação Digital	199
4.3.3. Turismo, Inteligência e Imaginários <i>Bottom-Up</i>	208
4.3.4. Para Além dos Tecnodeterminismos e Instrumentalismos	215
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	223
5.1. CONTRIBUIÇÕES TEÓRICAS E IMPLICAÇÕES PRÁTICAS	223
5.1.1. Contribuições Teóricas	223
5.1.2. Implicações Práticas	228
5.2. LIMITAÇÕES E RECOMENDAÇÕES PARA FUTUROS ESTUDOS	233
5.2.1. Limitações	233
5.2.2. Recomendações para Futuros Estudos	233
REFERÊNCIAS	237

1. INTRODUÇÃO

Em pleno início do século XXI, o turismo inteligente aparece como um conceito guarda-chuva que emerge no discurso do campo acadêmico do turismo para se referir, dentre outros elementos, ao uso de tecnologias e dados digitais para melhoria da atividade turística (Gretzel et al., 2015). Ao mesmo tempo, no plano empírico, desde a última década, a América Latina vem se configurando como um cenário de proliferação de estudos, iniciativas e projetos vinculados às denominadas cidades e destinos turísticos inteligentes, nos quais o turismo inteligente vem se manifestando a partir de diferentes lógicas e processos.

Nos últimos anos, têm se observado avanços, especialmente a partir do diálogo interdisciplinar dos estudos urbanos, para entender o fenômeno das cidades inteligentes a partir do contexto latino-americano (Duque Franco, 2021; Fariniuk, Simão, Firmino & Mendonça, 2020; Irazábal & Jirón, 2021; Rojas & Büttinghausen, 2021). - por exemplo, através das representações e narrativas envolvidas na projeção de visões de futuros urbanos (Baykurt & Raetzsch, 2020; Grossi & Pianezzi, 2017; Rojas & Büttinghausen, 2021; Sadowski & Bendor, 2019; Söderström Paasche & Klauser, 2020).

Embora isso, autores como Rojas e Büttinghausen (2021) sugerem que ainda existe uma lacuna de pesquisa na investigação regional no que diz respeito ao desenvolvimento teórico e conceitual das visões implicadas na inteligência. Duque Franco (2021), por exemplo, afirma que, nos estudos sobre cidades inteligentes, a produção acadêmica é dispersa, e ainda são escassos os estudos de casos e projetos contextualizados que permitam entender as formas e variações que essas visões vêm adquirindo. Já que, segundo a autora, dos casos espacialmente situados e dos governos é que “depende, em grande medida, a tradução, arranjo e materialização da retórica do urbanismo inteligente” (Duque Franco, 2021, p. 288, tradução nossa).

O turismo, como prática social, reflete, ao mesmo tempo que acaba reproduzindo, sintomas de processos sociais mais amplos da sociedade. Em vista disso, desde as últimas duas décadas, o fenômeno turístico vem sendo influenciado, ao mesmo tempo que influenciando, lógicas que vinculam o turismo com a inteligência na região, isto é, processos de inteligentização (*smartization*) (Bifulco, Tregua, Amitrano & D’Auria, 2016). E, embora nos estudos urbanos venham se observando avanços, no contexto específico dos estudos em turismo, as formas nas quais os processos vêm sendo construídos (isto é, como), ainda têm sido pouco exploradas, e entender o papel da inteligência nessa trama complexa e entrelaçada ainda é uma tarefa pendente. Nos últimos anos, vêm se observando esforços a partir dos estudos acadêmicos em turismo para desenvolver um entendimento teórico mais aprofundado sobre os

aspectos implicados nas concepções do turismo inteligente e suas derivações, como os denominados destinos turísticos inteligentes, por exemplo, a partir de suas meta-narrativas (Gelter et al., 2022; Gelter, Lexhagen & Fuchs, 2021).

No entanto, considerando que não se trata de um fenômeno fixo e estático, e sim dinâmico, as implicações da ideia de inteligência ainda precisam de maior esclarecimento por parte da academia (Cavalheiro, 2017; Gelter, Fuchs & Lexhagen, 2022). Principalmente, a nível regional, considerando que os estudos sobre o fenômeno do turismo inteligente apresentam uma produção acadêmica concentrada, especialmente, em países da Ásia, Europa e América do Norte (Celdrán-Bernabeu, Mazón, Ivars-Baidal & Vera-Rebollo, 2018; Johnson & Samakovlis, 2019). Assim, apresenta-se a necessidade, no plano teórico-acadêmico, de entender o fenômeno a partir de outros contextos espaço-temporais, diferentes, por exemplo, do contexto asiático ou europeu (Johnson & Samakovlis, 2019).

No caso da América Latina, a complexidade que apresenta se deve, precisamente, à diversidade que envolve (Aínsa, 2004). Na América Latina habitam, aproximadamente, mais de 650 milhões de pessoas distribuídas em territórios não apenas com contextos geográficos e culturais diversos, mas, também, com diferentes trajetórias e sistemas econômicos, sociais e políticos.

Diante disso, a análise das interações entre inteligência e turismo, que constituem e articulam o fenômeno do turismo inteligente, também deve considerar o contexto espaço-temporal latino-americano, a partir de uma ideia de América Latina que não parta apenas de uma conotação cultural, geográfica ou linguística, mas, também, de seu contexto e da complexidade de suas dimensões econômicas, sociohistóricas e políticas, com suas lógicas próprias. E, tanto os pressupostos do conceito de inteligência quanto as narrativas e práticas presentes nas visões que orientam essa última no contexto latino-americano ainda não foram suficientemente abordados pelos estudos em turismo. Especialmente, no que diz respeito à produção de significações e sentidos a partir das inscrições, representações e práticas discursivas. Surge, assim, a necessidade de entender melhor as visões estratégicas que orientam e legitimam as práticas do turismo inteligente no contexto sociotécnico latino-americano, atravessado, por sua vez, por múltiplas realidades.

Assim, a pergunta-chave que deu origem à pesquisa foi: como vêm acontecendo as trajetórias, dinâmicas e co-produção de imaginários sociotécnicos que vinculam turismo e inteligência na América Latina? Isto é, suas inter-relações, sendo o turismo produtor ao mesmo tempo que se tornando produto desses processos. Nesse sentido, se trata de uma pergunta que não procura questionar ou se envolver em juízos de valor com respeito à importância de se

tornar inteligente. Diferentemente disso, ela pretende indagar nas formas em que o turismo inteligente vem se manifestando a partir dos processos e práticas sociotécnicas envolvidos. Para isso, conforme foi observado anteriormente, não procuramos partir de uma definição apriorística de inteligência, e sim entender as visões impulsionadas, por parte da academia e de outros atores do campo do turismo inteligente latino-americano, na construção dos destinos turísticos inteligentes e outras derivações a partir das quais as relações entre turismo e inteligência se apresentam.

Para isso, partimos do entendimento de que o turismo inteligente se manifestaria a partir de formas de pensamento utópico (Gretzel, 2021; Gretzel & Collier de Mendonça, 2019). Embora esse último possa cumprir um papel relevante, por exemplo, no desenho de políticas e modelos de planejamento e gestão de organizações e espaços turísticos orientados a futuros possíveis, as utopias também constituem uma ferramenta analítica pouco aplicada ao momento de pensar os desenvolvimentos turísticos inteligentes (Gretzel, 2021). Para aprofundar nessa premissa, o conceito dos imaginários sociotécnicos (Jasanoff, 2015), oferecido pelo campo dos estudos de ciência, tecnologia e sociedade (CTS), funciona, em termos heurísticos, como conceito-norteador para investigar a emergência de paisagens de inteligência (*smartscales*) no turismo.

Desse modo, permite explorar o espaço entre o domínio técnico-instrumental e a dimensão sociocultural que as visões e representações de formas e ordens sociais apresentam, entre futuros utópicos e distópicos, sem cair em nenhum desses polos ideais, passíveis de serem alcançados com o suporte de avanços na ciência e na tecnologia (Jasanoff, 2015), partindo da hipótese de que a inteligência implicaria um processo de negociação. O conceito foca nas nuances entre as formas utópicas/distópicas vinculadas a desejos de mudança, que se organizam e orientam, ao mesmo tempo que legitimam, cursos de ação co-produzidos a partir de mecanismos institucionais, práticas sociais e o trabalho organizado, numa relação intrincada entre agência e estrutura (Jasanoff, 2015). Em outras palavras, se trata de um conceito que permite pensar *o que estamos a fazer* (ou que já vem sendo realizado), isto é, numa economia política da promessa (Pinto da Costa, 2020).

Para isso, diferente do significado idealista, vinculado à ideia romântica, abstrata e determinista de impossibilidade presente nas utopias literárias, os imaginários sociotécnicos implicam um entendimento das nuances na mobilização de formas utópicas/distópicas num sentido produtivo. Isto é, a partir de uma concepção da utopia vinculada a desejos de mudança que implicariam efeitos sobre a realidade (Levitas, 2010). Portanto, diferente da utopia num sentido de não lugar, o utópico aqui é entendido como lugar em construção. Desse modo, o

objetivo central dessa pesquisa é analisar como vêm se articulando as trajetórias, dinâmicas e processos de co-produção dos imaginários sociotécnicos em torno das inter-relações entre turismo e inteligência na região latino-americana, tanto a partir do campo acadêmico quanto de outros atores e arranjos sociotécnicos.

Assim, o objetivo geral da pesquisa se desdobra nos seguintes objetivos específicos: 1) analisar os processos de construção das inter-relações entre turismo e inteligência a partir da produção do campo acadêmico latino-americano; 2) entender as perspectivas de outros atores, não necessariamente vinculados ao campo acadêmico, na co-produção desses processos a partir de iniciativas e projetos na região; 3) identificar os pontos nodais que se articulam na co-produção dos imaginários sociotécnicos do turismo inteligente na América Latina, refletindo sobre os processos e efeitos das dinâmicas e mudanças nos arranjos e redes sociotécnicas. A partir do construtivismo crítico (Feenberg, 2017, 2022), adotado nessa pesquisa, isto não implica focar apenas em termos de possíveis oportunidades e benefícios, mas, também, das limitações e desafios, além de potenciais riscos e custos dos efeitos implicados, considerando as complexidades e contradições envolvidas nos seus processos mais amplos.

Depois dessa introdução, na qual tem sido apresentada a contextualização da pesquisa, a justificativa para a realização do estudo, o problema de pesquisa e os objetivos, a estrutura da tese se organiza da seguinte forma: o capítulo dos fundamentos teóricos, que apresenta o objeto de estudo e a abordagem teórica que orienta o método da investigação. Nesse sentido, parte de uma aproximação inicial ao fenômeno do turismo inteligente, os imaginários sociotécnicos como conceito-chave para pensar o objeto e a apresentação de ferramentas teórico-epistemológicas que oferecem os enfoques sociotécnicos para abordar o fenômeno; os procedimentos metodológicos da pesquisa, partindo dos fundamentos epistemológicos, a transição de paradigmas nos quais se enquadra o estudo e o modo no qual foi operacionalizada a pesquisa, detalhando as técnicas de coleta e análise dos dados; e a análise de resultados e discussão teórica, procurando responder a cada um dos objetivos específicos da pesquisa.

Quadro 1 - Relação entre objetivos da investigação e análise dos resultados

Objetivo específico da tese	Análise dos resultados/discussão teórica vinculado
1) analisar os processos de construção das inter-relações entre turismo e inteligência a partir da produção do campo acadêmico latino-americano;	Análise de publicações acadêmicas.
2) entender as perspectivas de outros atores, não necessariamente vinculados ao campo acadêmico, na co-produção desses processos a partir de iniciativas e projetos na região;	Análise de iniciativas, projetos e modelos (correlato de casos e arranjos sociotécnicos no plano empírico).
3) identificar e analisar os pontos nodais que se articulam na co-produção dos imaginários sociotécnicos do turismo inteligente na América Latina, refletindo sobre os processos e efeitos das dinâmicas e mudanças nos arranjos e redes sociotécnicas.	Discussão teórica em torno da co-produção de imaginários sociotécnicos do turismo inteligente.

Fonte: Elaborado pelo autor.

Nesse sentido, a tese não se limita à descrição de casos e exemplares, discutindo, também, lógicas e processos que reverberam no campo acadêmico, assim como nas iniciativas e projetos, e que, porém, acabam dando forma a eles e vice-versa, apresentando oportunidades, limitações, contradições e desafios a partir dos imaginários sociotécnicos do turismo inteligente na América Latina, em termos de imperativos, interesses e consequências ou impactos (Sadowski, 2020a) no contexto do capitalismo digital. Finalmente, são apresentadas as considerações finais, incluindo as contribuições teóricas, implicações práticas, limitações e recomendações para futuros estudos.

2. FUNDAMENTOS TEÓRICOS

O presente capítulo corresponde à introdução do objeto de estudo e os fundamentos teóricos da tese. Se trata de uma discussão estruturada em três tópicos, que parte de uma aproximação inicial para o leitor sobre o fenômeno do turismo inteligente. Esse primeiro tópico procura funcionar como uma introdução à temática sob estudo. Após a introdução ao objeto da pesquisa, que apresenta diferentes perspectivas em torno do turismo inteligente, o segundo tópico do capítulo apresenta a perspectiva dos imaginários sociotécnicos como conceito-chave orientador da tese, em termos heurísticos, para abordar o objeto da pesquisa. No terceiro e último tópico do capítulo, integramos um instrumental teórico que nos permitirá abordar o turismo inteligente enquanto fenômeno sociotécnico, ou seja, de um entendimento amplo, não se limitando, apenas a sua dimensão técnica, e sim incorporando ferramentas teórico-epistemológicas do construtivismo, que envolvem dimensões sociais, culturais e políticas que, geralmente, são excluídas da análise do fenômeno.

2.1. TURISMO INTELIGENTE: APROXIMAÇÕES INICIAIS AO OBJETO DE ESTUDO

Os discursos vinculados ao turismo inteligente, do modo como ele vem sendo entendido nos estudos em turismo, começam a se refletir na literatura acadêmica internacional desde o começo da década de 2000, com a mudança de século (Johnson e Samakovlis, 2019). No entanto, segundo essas autoras, esses discursos começam a se instalar com maior intensidade a partir da década de 2010, com uma produção acadêmica acompanhada por uma proliferação de relatórios técnicos sobre o assunto. A pesquisa de Celdrán-Bernabeu et al. (2018) aponta que, alguns dos países que apresentaram uma maior concentração de estudos sobre o turismo inteligente, entre 2011 e 2017, foram: China; Itália; Coreia do Sul; Estados Unidos e Espanha.

A partir de uma das definições mais amplamente difundidas, o turismo inteligente pode ser entendido como o:

turismo apoiado pelos esforços integrados num destino de coletar e agregar/aproveitar dados derivados da infraestrutura física, conexões sociais, fontes governamentais/organizacionais e corpos/mentes humanas em combinação com o uso de tecnologias avançadas para transformar esses dados em experiências e propostas de valor de negócios no destino com um foco claro na eficiência, na sustentabilidade e no enriquecimento da experiência (Gretzel et al., 2015, p. 181, tradução nossa).

Segundo esses autores, o turismo inteligente envolveria destinos inteligentes, ecossistemas de negócios inteligentes e experiências inteligentes. A inteligência, assim, também

estaria vinculada à coluna vertebral da infraestrutura que conformaria uma tríade, junto com a conectividade e os dados digitais (Sigala, 2018), considerando que “os dados [digitais] se encontram no núcleo de todas as atividades do turismo inteligente” (Gretzel et al., 2015, p. 184, tradução nossa). Desse modo, é possível observar o papel central das tecnologias de informação e dos dados no paradigma *smart* em prol da melhoria da eficiência da atividade turística (Boes, Buhalis & Inversini, 2015; Gretzel, Sigala, Xiang & Koo, 2015). Inclusive, a pesquisa de Johnson & Samakovlis (2019) sugere que a evolução da produção acadêmica sobre o turismo inteligente foi acompanhada dos discursos vinculados à denominada transformação digital.

Nesse sentido, uma das correntes de estudos sobre turismo inteligente parte de uma perspectiva técnica e gerencial que entende a inteligência como tudo aquilo que incorpora ou é melhorado, em termos de eficiência, a partir do papel estratégico das tecnologias de informação (Boes et al., 2015). Inclusive, desde uma perspectiva construcionista, Hunter, Chung, Gretzel e Koo (2015) argumentam que o turismo inteligente, enquanto fenômeno social resultante da convergência entre o turismo e as tecnologias de informação, funcionaria como uma forma de poder brando, e que "através dos ecossistemas de turismo inteligente, a comodificação de destinos e comoditização, a experiência e a formação de imagens ficam autoperpetuando, cada vez mais, construções sociais autônomas e orgânicas" (Hunter et al., 2015, p. 1, tradução nossa).

Com relação à dimensão espacial do turismo inteligente, embora os destinos turísticos inteligentes derivem do paradigma das cidades inteligentes (*smart cities*) (Buhalis & Amaranggana, 2013), Boes et al. (2015) estabelecem uma distinção. Por um lado, embora já apresentasse antecedentes norte-americanos e europeus desde a década de 1960 (Mosco, 2019), o conceito das cidades inteligentes ganha tração na década de 1990 com foco na implementação de tecnologias de informação e comunicação em contextos urbanos (Albino, Berardi & Dangelico, 2015). No entanto, o conceito foi mudando, a partir de perspectivas multidisciplinares e modelos com foco no desenvolvimento urbano (Angelidou, 2015) baseado numa série de aspectos e elementos, como: sustentabilidade; competitividade; qualidade de vida; capital humano e social; transporte e mobilidade; infraestrutura; recursos; governança participativa; conhecimento, inovação e criatividade (Albino, Berardi & Dangelico, 2015). Embora isso, ainda não há uma definição esclarecida sobre o que se entende por inteligência nas cidades inteligentes, se tornando um conceito ambíguo vinculado com o enfrentamento de crises e problemas urbanos, além de ter recebido críticas pela ênfase reducionista ao elemento tecnológico e pelas visões tecnocráticas neoliberais (Duque Franco, 2021).

Por outro lado, numa das primeiras publicações identificadas sobre turismo inteligente, Jurin (2008) propõe um marco metodológico para a implementação de destinos turísticos

inteligentes. Esses últimos, de modo similar às cidades inteligentes no marco do planejamento urbano, constituem o paradigma no qual ficaria ancorada a operacionalização espaço-territorial do conceito, e em torno do qual se articulariam diferentes visões implicadas. Gretzel (2018, 2022) identifica iniciativas e práticas pioneiras: na Ásia, como na Coreia do Sul e na China; na Europa, como na Espanha, além de uma estratégia europeia mais abrangente orientada ao crescimento inteligente, sustentável e inclusivo; na América do Sul, como no Estado do Paraná, no Brasil; além de outros projetos nesses e outros continentes, como o caso da Austrália, na Oceania, e outras iniciativas na América do Norte, Médio Oriente, e África (Gretzel et al., 2015; Gretzel & Koo, 2021).

Diferentemente das cidades inteligentes, Boes et al. (2015) vincula os destinos turísticos inteligentes a aspectos relacionados à oferta e demanda de produtos e serviços. No entanto, a visão de SEGITTUR (2015) propõe pensar o destino turístico inteligente como

um espaço inovador consolidado sobre a base do território e de uma infraestrutura tecnológica de vanguarda. Um território comprometido com os fatores ambientais, culturais e socioeconômicos do seu habitat, dotado de um sistema de inteligência que captura informações processualmente, analisa e compreende os acontecimentos em tempo real, com o fim de facilitar a interação do visitante com o ambiente e tomada de decisões dos gestores do destino, aumentando a sua eficiência e melhorando substancialmente a qualidade das experiências turísticas (tradução nossa, p. 31).

Nesse sentido, os destinos turísticos inteligentes vêm sendo entendidos como espaços vinculados a uma série de aspectos que, além da infraestrutura tecnológica, também envolvem a inovação, o desenvolvimento sustentável e a acessibilidade universal, se orientando a objetivos vinculados não apenas com a experiência do visitante, mas, também, com a qualidade de vida dos residentes.

Nesse sentido, nos últimos anos também vem acontecendo trajetórias que fazem ênfase em que as tecnologias digitais não constituiriam o componente principal, ou, pelo menos, a condição suficiente para um turismo inteligente (Johnson, 2022). Em vista disso, a literatura internacional especializada também vem sugerindo modelos sistêmicos (Gretzel et al., 2015; Ivars-Baidal, Solsona Monzonís & Giner Sánchez, 2016; Ivars-Baidal, Celdrán-Bernabeu, Mazón & Perles-Ivars, 2019), centrados no papel estratégico da governança, procurando integrar, ao mesmo tempo, uma ética baseada na sustentabilidade, na acessibilidade e na inclusão social, dentre outros elementos.

Desse modo, no turismo inteligente é possível observar inter-relações claras entre uma dimensão espacial, que oferece o marco geográfico aos processos organizacionais no território, vinculados aos atores e aos processos de governança, planejamento e gestão que acontecem

num determinado contexto espaço-temporal; e a dimensão tecnológico-instrumental, associada ao uso de tecnologias digitais de informação e comunicação. No modelo sistêmico de destinos turísticos inteligentes proposto por Ivars-Baidal et al. (2016), por exemplo, os autores propõem pensar em três níveis: estratégico-relacional; instrumental; e os *outputs* esperados. Nesse sentido, o turismo inteligente hoje pode ser entendido como um fenômeno complexo e multidimensional, que envolve múltiplas capas de análise.

Assim, embora esteja claro que, para fins analíticos, a literatura estabelece uma diferenciação entre cidade e destino turístico inteligente, isto acaba tensionando a discussão a respeito da distinção entre um destino inteligente para turistas e uma cidade inteligente para os residentes. Em última instância, as relações que acontecem no marco da dimensão socioespacial entre os visitantes e as comunidades, na realidade, muitas vezes são difusas e indistinguíveis. Inclusive, perspectivas recentes apontam a sínteses superadoras a partir de conceitos integradores como cidades turísticas inteligentes (Gretzel & Koo, 2021) ou territórios inteligentes (Ruiz et al., 2018), que também permitem pensar o turismo inteligente além de zonas urbanas e com uma maior ênfase em outros atores sociais além do papel central da figura do turista-consumidor. Assim, conceituações recentes também propõem pensar os destinos turísticos inteligentes a partir de perspectivas convergentes e um enfoque mais integrador com o território, tentando superar a dicotomia entre os destinos turísticos inteligentes e as cidades inteligentes, a partir de uma maior ênfase no papel dos residentes.

Desse modo, na literatura acadêmica, as espacialidades no turismo inteligente também vêm sendo abordadas a partir de diferentes conceitos, delimitações e escalas, como destinos, cidades, territórios e, inclusive, regiões inteligentes, que, a partir de um olhar de desenvolvimento regional, apresentaria maiores desafios em termos de escala e níveis de governança (Gretzel, 2018). Nesse sentido, Correa Alvarado (2022) entende os destinos turísticos inteligentes como uma filosofia e paradigma que informam uma estratégia política de inovação e planejamento orientada a ações de gestão turística integral de territórios a nível local e regional, a partir da participação de diferentes atores, que permite enfrentar as mudanças constantes e que tem a governança como pilar e elemento vertebral, seguido pela sustentabilidade. Segundo essa autora, um destino turístico inteligente requer uma visão a longo prazo, a colaboração e coordenação entre atores e instituições, recursos e profissionais qualificados, uma cultura de informação, normativa sólida e a tecnologia como um meio a partir das necessidades e objetivos de cada território. Desse modo, o turismo inteligente também constituiria um fenômeno que se articularia em torno do desenho de políticas e modelos de planejamento e gestão de organizações e espaços turísticos, com um papel destacado das

organizações de gestão dos destinos (OGD) (Femenia-Serra & Ivars-Baidal, 2021; Gretzel, 2022). No entanto, enquanto algumas perspectivas consideram que o turismo inteligente constituiria uma *buzzword* (Soares, Domareski Ruiz & Ivars-Baidal, 2022), vinculada a uma moda ou tendência (Vidales Astello, 2018), para outras se trataria, de fato, de uma forma de desenvolvimento turístico (Cavalheiro, Joia, Canto Cavalheiro & Mayer, 2021; Gretzel, 2022).

No entanto, não deve se desconsiderar que as projeções do turismo inteligente, além das iniciativas e práticas efetivas a exemplo dos destinos turísticos inteligentes, se encontram orientadas por discursos e mentalidades (*mindsets*) sobre futuros possíveis dos quais o turismo participa. Nesse sentido, o turismo inteligente não implicaria, apenas, uma lógica meramente técnica envolvendo a aplicação de tecnologias. Em outras palavras, a inteligência não se apresentaria como uma caixa-preta fechada e neutra, e sim como um dispositivo, a partir de um conjunto de relações que envolvem uma série de atores, instituições, tecnologias, infraestruturas, conhecimentos, discursos, racionalidades e práticas. Em última instância, como um regime discursivo (Fernández González, 2015), ou como uma forma de governamentalidade (Johnson, Rickly & McCabe, 2021; Vanolo, 2014). Lara Pacheco (2017), por sua vez, argumenta, a partir de um estudo de caso no contexto latino-americano, que a ideia de inteligência funcionaria, em termos de marca, como via de inserção e visibilidade internacional, a partir de um dispositivo de políticas públicas, vinculadas ao planejamento e gestão do turismo, catalisadoras de atração de nichos de mercado, investimento e capital humano. Isto é, como um dispositivo de atratividade territorial vinculado à conformação de marcas territoriais de destinos turísticos.

Para Gretzel (2021), o turismo inteligente incorporaria, ao mesmo tempo, visões que projetam formas de pensamento utópico. A exemplo de estéticas tecnoutópicas (Gretzel, 2021; Gretzel & Collier de Mendonça, 2019), nas quais o uso de tecnologias digitais de informação e comunicação, dentre outros elementos, acabariam cumprindo um papel transversal, a partir de discursos que permeiam tanto o âmbito acadêmico quanto outras instâncias institucionais. Assim, segundo Gretzel (2021), "a ideia de turismo inteligente é atualmente comunicada sob a forma de uma poderosa narrativa de progresso que promete alcançar a sustentabilidade, a inclusão, a mobilidade e o bem-estar tanto para turistas quanto para residentes" (Gretzel, 2021, p. 3, tradução nossa). Portanto, os desenvolvimentos turísticos inteligentes também envolveriam visões utópicas que projetam futuros vinculados ao turismo, motivo pelo qual "um esforço utópico que exige a crítica do *status quo* e a imaginação coletiva de um melhor turismo e de bons destinos poderia ajudar os esforços do turismo inteligente a transcenderem seu caráter instrumental, de curto prazo e fragmentado" (Gretzel, 2021, p. 1, tradução nossa). No seguinte

tópico, discutiremos possibilidades teóricas para investigar formas de pensamento utópico no turismo inteligente.

2.2. ENTRE VISÕES UTÓPICAS/DISTÓPICAS: IMAGINÁRIOS SOCIOTÉCNICOS E PAISAGENS DE INTELIGÊNCIA NO TURISMO

Existe consenso em afirmar que a utopia, como gênero literário, se estabelece na Europa no século XVI, com o humanismo renascentista e o advento da modernidade, a partir da obra *Utopia*, de Thomas More, em 1516 (Kozinets, 2019; Levitas, 2010; Stainforth, 2021; Villota-Enríquez, Bámaca-Lopéz & Enríquez, 2020). Essa obra, além de *Cidade do Sol*, de Tommaso Campanella, publicada em 1623, e *Nova Atlântida*, de Francis Bacon, publicada em 1626, formam parte de um movimento que recupera ideias de uma sociedade ideal, e que já estavam presentes em *A República* de Platão, além de mitos e narrações clássicas da antiguidade (Da Silva, 2022; Villota-Enríquez et al., 2020). Segundo Aínsa (2004),

para estar diante de um pensamento utópico basta rastrear o questionamento ou a simples esperança de um mundo melhor. Pode-se afirmar, assim, que um escritor pode ser utopista sem ter escrito nenhuma utopia. Basta que o utopismo, a intenção utópica, esteja subjacente no texto (Aínsa, 2004, p. 19, tradução nossa).

Nas utopias, os imaginários cumprem um papel relevante quando são ativados e mobilizados nas visões. E, embora existam diferentes definições e abordagens teóricas sobre os imaginários, Girola e González (2020) caracterizam esses últimos como "esquemas simbólicos de interpretação da realidade, abstratos e subjacentes e, portanto, de uma certa amplitude e generalidade" (Girola & González, 2020, p. 30, tradução nossa). Lindón e Hiernaux (2012), por sua vez, entendem os imaginários sociais como "tramas articuladas de imagens dotadas de significados" (Lindón & Hiernaux, 2012, p. 11, tradução nossa), e, especificamente, como um "entrelaçamento de diversas imagens, significados e valores, que orientam às pessoas na sua vida prática, ou seja, o nosso fazer no mundo, o nosso fazer o mundo e o nosso ser no mundo" (Lindón & Hiernaux, 2012, pp. 10-11, tradução nossa). Assim, Girola e González (2020) consideram que se trata de "construções sociais intersubjetivas não conscientes nem facilmente detectáveis com respeito às mais variadas dimensões e objetos do mundo ao qual pertencemos" (Girola & González, 2020, pp. 26-27, tradução nossa). Por isso, quando nos referimos a imaginários sociais não podemos reduzi-los a imaginários individuais, pois funcionam de um modo coletivo, além da dimensão econômico-funcional da realidade (Castoriadis, 2013).

Salazar (2011), por sua vez, conceitualiza os imaginários como "arranjos representacionais socialmente transmitidos que interagem com a imaginação pessoal das pessoas e são usados como dispositivos de criação de significado e de formação do mundo" (Salazar, 2011, p. 2, tradução nossa), ou seja, tanto como produto quanto como produtor de significados, destacando, não apenas a capacidade produtiva dos imaginários, mas, também, sua propriedade recursiva. Nesse sentido, no marco interdisciplinar do aparelho teórico-epistemológico dos estudos de ciência, tecnologia e sociedade (CTS) surge o conceito específico de imaginários sociotécnicos, proposto por Jasanoff (2015), para investigar a constituição de visões animadas por entendimentos compartilhados de formas de vida e ordens sociais passíveis de serem alcançados com o suporte de avanços na ciência e na tecnologia, cujas nuances variam entre futuros utópicos e distópicos, sem cair em nenhum desses polos ideais, que se (auto-)organizam e orientam, ao mesmo tempo que legitimam, cursos de ação co-produzidos a partir de mecanismos institucionais, práticas sociais e o trabalho organizado, numa relação intrincada entre agência e estrutura (Jasanoff, 2015).

Segundo a autora, a co-produção implica que as formas nas quais os sujeitos conhecem, pensam e representam o mundo são inseparáveis das formas em que escolhem viver nele, ou seja, em como deveria ser incorporado (*embedded*) nas práticas sociais, identidades, convenções, normas, discursos, instrumentos e instituições. Os imaginários sociotécnicos também implicam processos de extensão, a partir dos quais ideias pouco convencionais, pontos de vista ou práticas ganham tração e adquirem força através de domínios espaço-temporais mais amplos. Visões utópicas/distópicas que fazem uso da ciência e da tecnologia podem se encontrar em diferentes expressões artísticas, como na literatura ou no cinema, que variam entre formas utópicas, desde *Nova Atlântida* (1626), de Francis Bacon, até formas distorcidas e deformações distópicas, num sentido contraposto, como *O Círculo* (2013), de Dave Eggers. No entanto, a utopia aqui não deve ser concebida no seu significado idealista, das utopias literárias, vinculada à ideia romântica, abstrata e determinista de impossibilidade. A partir dos imaginários sociotécnicos, o conceito de utopia deve ser entendido no seu sentido mais produtivo, isto é, a partir de um significado associado a desejos de mudança que implicariam efeitos sobre a realidade (Levitas, 2010). Portanto, o utópico aqui não é entendido como não lugar, e sim como lugar em construção.

Isto se deve a que os imaginários sociotécnicos constituem paisagens oníricas de esperança, que são mobilizados por desejos e vontades (Levitas, 2010), na forma de desejos de mudança (Jameson, 2005), ou, conforme sugere Jasanoff (2015), paisagens oníricas de modernidade. Porém, não se limitaria apenas aos desejos e vontades, mas alcançaria, também,

as formas em que se concretiza na dimensão material da realidade. Segundo Levitas (2010, 2013), a utopia não se reduziria, apenas, a um gênero literário, podendo ser entendida, em termos analíticos, como uma expressão de "desejo de uma maneira diferente e melhor de ser" (Levitas, 2010, p. 209, tradução nossa), orientado, em geral, à mudança social, e vinculado a um contexto social específico. Desse modo, a partir do enfoque dos imaginários sociotécnicos, as visões não são entendidas apenas como horizontes ideais abstratos, e sim como construções vinculadas a desejos de mudança (ou não), isto é, como o produto de forças que orientam a ação. Nesse sentido, o conceito dos imaginários sociotécnicos apresenta potencial produtivo como heurística para entender as visões de futuro, nesse caso, vinculadas ao turismo, orientadas por uma natureza utópica, como no caso do turismo inteligente.

Em geral, o entendimento sobre os processos de construção da realidade acontece com base nas rupturas que estabelecem relações entre presente e passado, porém, raramente são pensados a partir da projeção de futuros. Jasanoff (2015) argumenta que, diferente da ideia das narrativas mestras, isto é, os *mitos* ou metanarrativas, no sentido dado pelos pensadores pós-modernos, que sugerem grandes estruturas ideológicas monolíticas e submersas no passado, os imaginários sociotécnicos são menos estáveis, no sentido proposto pela teoria do ator-rede (Latour, 2008), e se orientam ao futuro, a uma ordem social. Em vista disso, é considerada a relevância que, a partir da perspectiva dos imaginários sociotécnicos, adquirem as denominadas arqueologias do futuro de Jameson (2005) nos processos de co-produção sociotécnica.

Assim, se trata de um conceito que resulta de uma hibridação conceitual derivada dos estudos sobre imaginários e da ideia de sistema sociotécnico, desenvolvida por Thomas Hughes nos estudos CTS, e que se compõe não apenas de artefatos físicos, mas, também, de organizações (as entidades junto com seus elementos incorpóreos), dispositivos legais, recursos naturais, entre outros, conectados através de estruturas ou redes (Becerra, 2010). Assim, o sociotécnico permite transmitir a relação estreita entre tecnologia e sociedade sem privilegiar um determinismo tecnológico nem social (Cavalheiro, 2017), considerando que a tecnologia é produto e instrumento da co-produção de ciência, tecnologia e sociedade (Jasanoff, 2015).

Originalmente, o conceito de imaginários sociotécnicos foi concebido para a análise de políticas públicas a partir de um enfoque dos estudos culturais da política envolvendo algum tipo de desenvolvimento tecnocientífico. No entanto, nos últimos anos têm sido realizadas teses e pesquisas acionando o conceito dos imaginários sociotécnicos para o estudo das cidades inteligentes (Baykurt & Raetzsch, 2020; Fernández González, 2015; Rojas & Büttinghausen, 2021; Sadowski & Bendor, 2019), ou de tecnologias digitais, como big data (Rieder, 2018). A tese de Fernández González (2015), por exemplo, inspeciona *mitos* (no sentido de ideias e

crenças) fortemente enraizados na construção dos imaginários sociotécnicos das cidades inteligentes de um modo amplo e geral, mostrando como eles estão associados a elementos como sustentabilidade; competitividade; integração; simplificação; despolitização; suficiência tecnológica; a uma desejabilidade intrínseca; e, também, neutralidade e eficiência.

Outros estudos também foram realizados, mais especificamente, no contexto de países latino-americanos e a partir de diferentes âmbitos, como as políticas energéticas (Imio & Fonseca-Prieto, 2022), a partir das quais Hubert e Spivak L'Hoste (2021), no caso da Argentina, identificam imaginários sociotécnicos vinculados ao domínio mercantil, desenvolvimentista e de justiça socioambiental. Outros estudos focam nas políticas educativas vinculadas às tecnologias digitais (Artopoulos, 2023; Dussel & Williams, 2023); e políticas de reparação ambiental (Van Leeuwen, 2021) e clima (Carabajal, 2020). Embora se trate de um conceito que ainda não foi utilizado nos estudos em turismo, foi identificada a pesquisa de Velázquez García e Balslev Clausen (2020), que se aproxima, no campo do turismo, a essa linha de trabalho. Esse estudo busca analisar o modo pelo qual os imaginários funcionam como ferramentas para gerar marcos e regras específicas relacionadas à produção e consumo do pulque no México. Porém, a pesquisa não foca na construção de visões de futuro a partir de um enfoque sociotécnico.

Nesse sentido, os imaginários sociotécnicos funcionam como uma ferramenta analítica para pensar as narrativas e materialidades implicadas na construção de espaços e práticas no turismo envolvendo desenvolvimentos tecnocientíficos, como no caso do turismo inteligente, a partir das visões que se desdobram deles e dos arranjos sociotécnicos envolvidos. O conceito foca nas visões vencedoras (em detrimento de outras) de futuros desejáveis (ou de resistência ao indesejável) sustentadas e performatizadas de forma coletiva e durável, além de temporalmente situadas em contextos culturais particulares. Assim, mais do que buscar se constituir como uma teoria para a predição de causas dos fenômenos, no sentido tradicional, clássico e monista de uma grande teoria, o aparelho dos imaginários sociotécnicos funciona, em termos heurísticos, como um caminho investigativo, a partir de um enfoque sociotécnico, empírico e analítico, para a teorização e descoberta, num sentido metateórico. Em outras palavras, se trata de um conceito que permite investigar *o que estamos a fazer* (ou que já vem sendo realizado), isto é, numa economia política da promessa (Pinto da Costa, 2020), a partir de uma espécie de nível intermediário, entre o domínio instrumental das agendas técnicas e os *mitos* ou grandes metanarrativas (Hubert & Spivak L'Hoste, 2021), como a ideia de progresso.

Segundo Jasanoff (2015), a abordagem permite esclarecer as relações entre materialidade, significado, moralidade, interesses e o sentido de justiça. Assim, os imaginários sociotécnicos são co-produzidos através de universos e constelações de significados, ao mesmo

tempo que não se limitam, apenas, a processos de construção no nível do simbólico, mas, também, alcançam as formas em que as visões são operacionalizadas e concretizadas materialmente, partindo da premissa de que os imaginários são projetados na realidade material e vice-versa, numa relação recursiva. Ou seja, se trata de um conceito que articula dialeticamente tanto as imagens e narrativas em circulação quanto as materialidades.

Os imaginários sociotécnicos não focam apenas em ações específicas dos sujeitos, mas, também, nos efeitos instituídos e instituintes (Castoriadis, 2013), ou seja, no produto disperso e coletivo resultante da organização dos imaginários. Nesse sentido, Morales Rubio (2018) argumenta que o imaginário social constitui uma fonte de elementos estruturais compartilhados, isto é, comuns na sociedade, que podem contribuir com processos e práticas sutis de legitimação do poder. Segundo Jasanoff (2015), os imaginários sociotécnicos são co-produzidos coletivamente, em termos de crenças construídas socialmente, estabilizadas institucionalmente e praticadas publicamente, através (mas não apenas) da produção material e simbólica que opera na sociedade. Isto é, as representações através da produção e circulação de imagens, ideias e discursos na sociedade midiaticizada, a partir das múltiplas inter-relações (significações, práticas discursivas e processos sociais) que se desenvolvem na co-produção entre diferentes atores, actantes e instituições, e que modelam uma intrincada trama de sentidos.

Desse modo, o foco não são apenas as vontades e intenções individuais de forma livre e espontânea, e sim os pressupostos nas crenças e ações dos imaginários que se organizam em torno das relações de saber/poder. Desse modo, o conceito dos imaginários sociotécnicos sugere que as visões não permanecem, apenas, no plano das ideias e intenções, já que orientam, ao mesmo tempo que legitimam, cursos de ação (Jasanoff, 2015), pelo qual a co-produção cumpriria uma função discursiva legitimadora de uma ordem sociotécnica específica podendo funcionar como mecanismo de legitimação, além de possibilidades reais de construção de críticas e resistências.

Pensar os imaginários sociotécnicos em torno das relações entre turismo e inteligência, portanto, envolve as formas de co-produção a partir de e para o turismo. Assim, além do contexto, o olhar dos imaginários sociotécnicos (Jasanoff, 2015) implica considerar: a indissociabilidade entre teoria e prática; o fenômeno de um modo integrado, holístico e sistêmico; a relação intrincada entre agência e estrutura; os mecanismos que se configuram a partir de relações no campo do turismo inteligente; e a interseção saber/poder.

Desse modo, pensar o turismo inteligente como fenômeno sociotécnico, numa interseção entre turismo, tecnologia(s) e sociedade, também envolve pensar os processos e formas de construção dinâmica da inteligência, entendendo o turismo não como sistema

fechado, e sim a partir de sua complexidade como ecossistema aberto (Beni & Moesch, 2017). Para isso, partimos do entendimento do turismo como um fenômeno social complexo (Darbellay & Stock, 2012), além de integral e multidimensional, produto da inter-relação de múltiplos atores, contextos espaço-temporais, impulsos e níveis de atividade (Campodónico e Chalar, 2017).

Desse modo, o turismo não seria, apenas, o conjunto de atividades que o turista faz, mas, também, aderindo à perspectiva pós-estruturalista de Franklin (2004), uma ordem que faz coisas, ou seja, que produz efeitos. Desse modo, os processos de inteligentização no turismo não implicariam apenas o turismo como produto ou resultado, mas, também, como participante e contribuinte ou, inclusive, produtor de ordens e vice-versa. Desse modo, os processos de inteligentização devem ser pensados, num sentido dinâmico, como a articulação de visões que dão forma ao turismo e vice-versa, ao mesmo tempo que orientam e legitimam a mudança (ou a reprodução) de ordens sociotécnicas específicas (Bibri & Krogstie, 2017). Isto também implica considerar cenários de possíveis visões em disputa, num sentido de racionalidades concorrentes (Fazito, 2013), que, nesse caso, se articulam nas redes de práticas sociotécnicas dos imaginários.

Desse modo, o turismo inteligente se apresenta, como visões de futuro impulsionadas por parte de diferentes atores e organizações. Nesse sentido, os imaginários sociotécnicos implicam pensar a construção de cidades e destinos turísticos inteligentes não apenas como espaços físicos, em termos materiais e das infraestruturas tecnológicas, mas, também, como a projeção de imagens de lugares ideais a partir de avanços científico-tecnológicos na forma de paisagens da modernidade (Jasanoff, 2015), em plural, procurando superar o pessimismo pós-moderno, para entender como essas paisagens vêm se desenvolvendo em contextos diferentes, a partir de redes de atores e significações, e práticas discursivas presentes no texto e contexto das imagens e narrativas evocadas a partir das visões construídas, mobilizadas e institucionalizadas por parte dos atores nas práticas e redes sociotécnicas.

Nesse sentido, além dos debates dos estudos interdisciplinares sobre cidades inteligentes, o aparelho teórico dos imaginários sociotécnicos permite integrar e articular a análise do turismo inteligente com outros conceitos e ideias que contribuem com enfoques sociotécnicos, como os estudos sociais, políticos e culturais da tecnologia, a partir do campo dos estudos sociais da ciência e tecnologia (CTS), que serão apresentadas no seguinte tópico, tais como a ideia de arranjos sociotécnicos e os conceitos de tradução e flexibilidade interpretativa, para entender as trajetórias e dinâmicas da inteligência a partir dos diferentes atores, assim como a noção da subdeterminação política dos artefatos de Langdon Winner

(1985) e a teoria da instrumentalização de Andrew Feenberg (2002), ambas da filosofia da tecnologia. Essas últimas, para entender como as instrumentalizações tecnológicas, em especial, as digitais, são imaginadas e quais são seus papéis e vinculação com os atores nesses processos e arranjos sociotécnicos.

2.3. TURISMO, TECNOLOGIA(S) E SOCIEDADE: FUNDAMENTOS TEÓRICO-CONCEITUAIS PARA UM ENFOQUE SOCIOTÉCNICO

Com relação aos antecedentes filosóficos, epistemológicos e sociológicos, o conceito dos imaginários sociotécnicos se apoia, principalmente, na corrente construtivista da tecnologia que, embora apresente diferentes nuances, de modo geral, procura entender a técnica num sentido amplo, como construída a partir de suas relações, processos e práticas, isto é, não apenas em termos materiais e concretos, mas, também, simbólicos, ou seja, no que diz respeito a suas normas, instituições e regras presentes nos imaginários envolvidos. Dessa maneira, permite pensar a técnica a partir do entendimento do modo em que a realidade vem sendo construída com relação à interpretação de significados e negociação de sentidos entre os sujeitos, considerando, também, os princípios de materialização e concretização dela nesses processos.

Nesse marco de discussão, a perspectiva dos estudos de ciência, tecnologia e sociedade (CTS), também denominados estudos sociais da ciência e da tecnologia, "procuram entender os impactos da tecnologia no social e vice-versa" (Bispo, 2016, p. 173, tradução nossa). Becerra (2010) afirma que os estudos CTS tiveram sua origem na metade da década de 1960, como uma reflexão sobre o contexto social da ciência e da tecnologia do pós-guerra, além de seus impactos socioambientais. Segundo esse autor, a origem dos estudos CTS na América Latina apresentou um foco maior na política científica e tecnológica, a partir do pensamento latino-americano em Ciência, Tecnologia e Sociedade (PLACTS).

Os estudos CTS criticam a concepção da tecnologia como um produto acabado, isto é, como uma caixa-preta social e politicamente neutra que não responderia a interesses, valores ou ideologias, e que se orientaria, necessariamente, a um avanço natural, unidirecional, autônomo, linear e evolutivo (Thomas & Santos, 2016). A ideia da caixa-preta implica uma atitude de não questionamento da técnica, especialmente, com relação a sua origem, desenho e desenvolvimento. Ao invés disso, os estudos CTS propõem conceber a tecnologia a partir de uma perspectiva sociotécnica, o que implica pensar a relação entre tecnologia e sociedade em termos de associações ao invés de separadas, isto é, no modo no qual as técnicas se encontram imbricadas na sociedade (Latour, 2008). Thomas e Santos (2016) também sugerem que não

existiria uma única forma de tecnologia, e sim várias, tanto de produto (artefatos), quanto de processo (técnicas) ou organização (dispositivos), com diferentes dimensões, sejam vinculadas ao conhecimento, aos artefatos ou às práticas. Assim, no caso do turismo inteligente, a tecnologia não é entendida, apenas, em termos de sistemas e tecnologias digitais, mas, também, com respeito a outros artefatos e elementos que constituem os arranjos sociotécnicos. Além disso, implica pensar não apenas em termos de atores sociais, mas, também, de actantes, isto é, na capacidade de agência do não-humano (Latour, 2008), considerando que todas as tecnologias são sociais e todas as sociedades são tecnológicas, ou, em palavras dos autores, "somos o que nossas tecnologias, criadas por nós, nos permitem ser" (Thomas & Santos, 2016, p. 19, tradução nossa).

Pensar a partir de um enfoque sociotécnico implica procurar superar o determinismo social ou tecnológico para entender que a sociedade e a tecnologia se constroem mutuamente em arranjos sociotécnicos nos quais "um interjogo complexo de artefatos e atores, sistemas e organizações, conhecimento e normas, práticas e papéis, tecnologia e sociedade- artefatos e atores- participam em múltiplos e multiformes processos de co-construção disso que denominamos *realidade*" (Thomas & Santos, 2016, p. 20, tradução nossa). Segundo Thomas e Santos (2016), a técnica é processual e dinâmica, isto é, pode ser analisada num sentido sincrônico, a partir de suas dinâmicas sociotécnicas, e diacrônico, a partir de suas trajetórias. Nesse sentido, o turismo inteligente pode ser pensado como um fenômeno sociotécnico e, mais especificamente, em palavras de Ren et al. (2019), com uma prática sociotécnica.

Pensar o turismo inteligente como um fenômeno atravessado por relações sociotécnicas, entendendo a tecnologia num sentido amplo, isto é, não apenas em termos de produto, mas, também, em termos de processo e de organização, implica, numa primeira instância, superar os determinismos tecnológicos, que outorgam um papel central e autônomo à tecnologia em si mesma. Segundo Gómez (1997), o determinismo tecnológico se trata de uma ideia que identifica a tecnologia com um destino necessário em si mesmo, atribuindo-lhe autonomia, isto é, partindo de uma concepção tecnocêntrica. Os determinismos tecnológicos duros apresentam uma ideia implícita de que os desenvolvimentos tecnológicos implicariam uma evolução linear, seja material ou não, em direção a um destino definido pela própria tecnologia, podendo acabar numa profecia autorrealizável (Sadowski, 2020a). O determinismo tecnológico se trata de um paradigma que vem sendo contestado pelos enfoques construtivistas da tecnologia.

A virada construtivista no pensamento tecnológico surge como resposta aos determinismos tecnológicos duros e, embora apresente tendências que variam entre algumas mais otimistas e outras mais pessimistas com relação à tecnologia, tem desenvolvido um

aparelho teórico que apresenta um pensamento tecnológico mais moderado. O construtivismo faz uma crítica ao estudo das aplicações das tecnologias de forma excessivamente tecnicista ou tecnocêntrica, ou seja, como caixa-preta, sem questionar, por exemplo, sua origem, desenhos e condições de desenvolvimento. Portanto, pensar as tecnologias como artefatos acabados ou como sistemas técnicos fechados, implicaria desconsiderar o funcionamento fluido, entrelaçado e hibridizado das relações sociotécnicas envolvidas. Isto significa que, embora toda tecnologia implique um componente material, o que é central tanto nas infraestruturas físicas (por exemplo, no *hardware*) ou digitais (*software*), ela também envolve formas de conhecimento e organização que a sistematiza (Gómez, 1997).

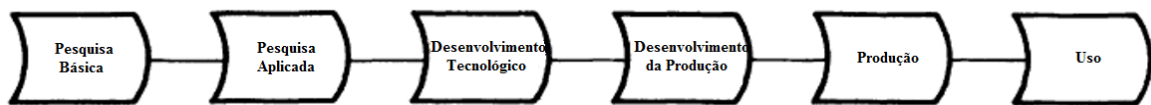
O construtivismo influenciou em diferentes campos e áreas do conhecimento, como no caso de perspectivas que começaram a pensar a técnica a partir dos estudos sociais (Pinch & Bijker, 1984) e políticos (Winner, 1985). Essas perspectivas começaram a ganhar destaque, especialmente, a partir da década de 1980, e foram aprofundadas nas décadas seguintes a partir de diferentes ângulos e olhares alternativos (Feenberg, 2002; Jasanoff, 2015) às perspectivas dominantes vinculadas à tese do determinismo tecnológico, amplamente difundida até então. O paradigma construtivista não pressupõe uma ideia de progresso em direção ao qual os artefatos ou sistemas técnicos nos conduziram necessariamente *a priori*, nem se interessa por identificar relações de causa-efeito vinculadas a eles. Em contrapartida, se interessa pela tecnologia como potencialidade. Desse modo, se trata de uma perspectiva que permite abordar a interface turismo-tecnologia(s) considerando a contingência dos desenvolvimentos tecnológicos, procurando questionar os desenhos, implementações e/ou instrumentalizações, partindo do entendimento de suas condições de origem, desenvolvimento e mudança sociotécnica no seu contexto de emergência.

O construtivismo visa a entender os desenvolvimentos tecnológicos de modo contextualizado e complexo, isto é, e de forma multidimensional e multicausal. Portanto, as significações e sentidos implicados em qualquer desenvolvimento tecnológico desenhado, implementado e usado a partir do turismo não é associável, apenas, a uma dimensão econômica, mas, também, está condicionado pelo contexto histórico, político, cultural, social e tecnocientífico, dentre outras, que atravessam seus desenhos e práticas. A técnica emerge como resultado de condicionamentos multidimensionais mais amplos, podendo ser analisada a partir de diferentes dimensões e níveis de complexidade.

Uma das contribuições seminais e fundacionais na virada construtivista da tecnologia, que acontece com os estudos CTS é o modelo da construção social da tecnologia (SCOT). O modelo, proposto por Pinch e Bijker (1984) foi desenvolvido a partir de uma série de estudos

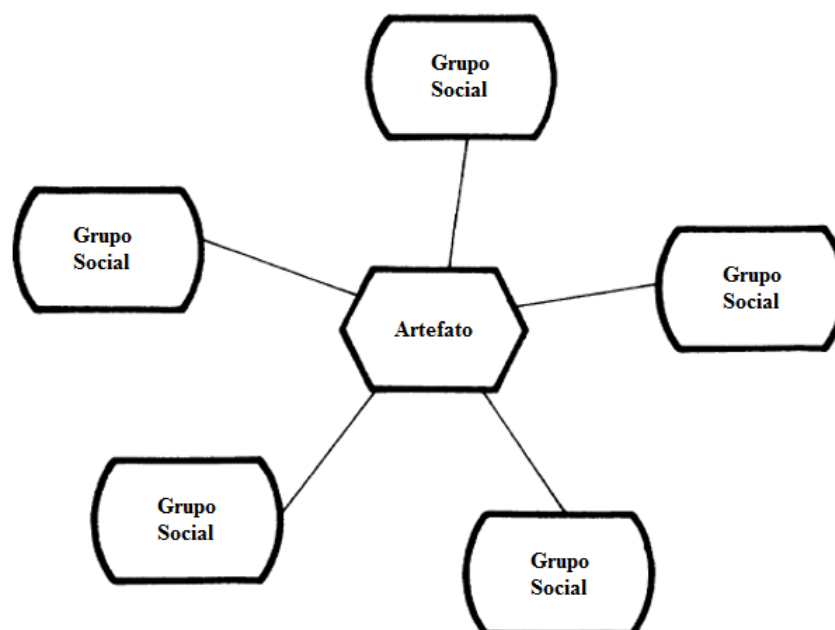
empíricos da sociologia da tecnologia e aportes da sociologia da ciência. O modelo considera que os desenvolvimentos tecnológicos não apresentam uma lógica unidirecional, e sim multidirecional, alternando variação e seleção. Isto significa que sua forma de entender a técnica não implica a lógica de um progresso tecnológico necessário ou inequívoco, conforme estava implicado no modelo tecnodeterminista. Assim, não parte de um modelo linear da história dos sucessos tecnológicos, numa espécie de grande relato das inovações tecnológicas ou, mais precisamente, uma história das novidades tecnológicas. O modelo SCOT busca entender as contingências, isto é, tanto as potencialidades de *sucesso* quanto de *fracasso* dos desenvolvimentos tecnológicos num mesmo horizonte de possibilidades, como resultado da dinâmica social a partir de um contexto amplo, sistêmico e em construção, considerando esse último como resultado de processos de negociação intersubjetiva entre diferentes atores e grupos. Desse modo, é possível pensar o turismo inteligente a partir de uma abordagem construtivista que considere as relações entre turismo e inteligência co-produzidas a partir das visões de diferentes atores envolvidos.

Figura 1 - Exemplo de Lógica Linear da Inovação



Fonte: Traduzido de Pinch e Bijker (1984).

Figura 2 - Exemplo da Lógica Radial do Modelo Construtivista



Fonte: Traduzido de Pinch e Bijker (1984).

No modelo SCOT, se parte de um marco tecnológico, próximo da noção kuhniana de paradigma, que implica o compartilhamento do mesmo universo de significados. O marco tecnológico se vincula aos conceitos e técnicas de uma comunidade para a solução de problemas, e com a imposição de um significado que ganha legitimidade (Becerra, 2010) e que fazem elas permanecerem ou se estabilizarem. Nesse sentido, o modelo SCOT privilegia os grupos e atores sociais, permitindo identificar negociações, soluções conflitantes ou controvérsias. Os diferentes atores e grupos sociais relevantes num marco tecnológico associado ao artefato ou sistema técnico são denominados grupos de interesse, os quais determinam as trajetórias das tecnologias: gênese, função, construção, implementação e relação com futuros desenvolvimentos tecnológicos (Bijker, Hughes & Pinch, 1987).

Segundo o modelo SCOT de Pinch e Bijker (1984), a flexibilidade interpretativa constitui a instância em que usuários lhe outorgam outra interpretação que não tinha sido projetada originalmente pelos expertos no seu desenho. Ou seja, os artefatos tecnológicos ou sistemas técnicos apresentam significados diferentes de acordo com os atores e grupos sociais associados a eles (Becerra, 2010). Em vista disso, Gómez (1997) afirma que, nas mudanças tecnológicas, muitas vezes não acontece uma correspondência entre as motivações originais e as instrumentalizações. Isto significa que, todo artefato ou sistema técnico pode variar, sendo culturalmente interpretado, negociado e construído, podendo atribuir, por parte de atores e grupos sociais, outros usos e mudanças no desenho diferentes daquele imposto pelos expertos (Feenberg, 2013), o que tem a ver com o papel ativo e agência dos usuários, que alcança possíveis *affordances* e potencialidades. Desse modo, a flexibilidade interpretativa parte da possibilidade de diferentes interpretações e negociação de significados e representações por parte de diferentes atores e grupos sociais interpretantes em diferentes contextos socioculturais, o que pode ser modelado socialmente pelas representações e inscrições, por exemplo, através do marketing e da publicidade, a partir de movimentos retóricos.

Outra das contribuições fundamentais nos estudos CTS é a teoria do ator-rede (Latour, 2008), desenvolvida para o trabalho investigativo empírico, com uma maior ênfase no processo de descrição de arranjos de atores-redes. Segundo Damián (2022), os aportes da teoria do ator-rede vêm sendo utilizados, especialmente, desde o fim do século XX, para estudar construções sociotécnicas, e “tem sido utilizada para compreender os significados atribuídos socialmente às relações de indivíduos com objetos não animados” (Damián, 2022, p. 84, tradução nossa). Os aportes da teoria do ator-rede também foram utilizados para realizar estudos tanto a partir do

turismo, por exemplo, da ideia de *tourismscape* (Van der Duim, 2007), quanto dos estudos sobre cidades inteligentes (Cavalheiro, 2017; Söderström et al., 2020), oferecendo instrumentos de investigação para entender as paisagens de inteligência no turismo.

A teoria do ator-rede se destaca por seu carácter relacional e dinâmico, pela ênfase na ação, a materialidade, as práticas e a performatividade em arranjos heterogêneos de múltiplos atores associados em redes, a partir de associações instáveis, ou, pelo menos, de estabilidades eventuais ou temporárias, que vão sofrendo traduções, deslocamentos ou mobilizações, sendo o objetivo da teoria rastrear redes, conexões e associações (Latour, 2008) para realizar uma descrição densa desses processos ordenadores (Delgado & Andrade, 2019). Para isso, alguns conceitos centrais da teoria do ator-rede incluem: as inscrições, um mecanismo através do qual uma entidade se materializa em signo; os móveis imutáveis, que consistem no produto do processo de formalização ou depuração progressiva das inscrições a partir de resumos; e os centros de cálculo, que se configuram como os lugares de acumulação, de informação e geração de inscrições de legitimação do saber.

Além dos aportes de Bruno Latour, também se destacam aqueles de Michel Callon, quem propõe o conceito de tradução, ou translação (Araújo & Lobo, 2017; Callon, 1984). No marco da sociologia da tradução, essa última é o processo que mantém estáveis as associações da rede, a partir de quatro momentos: uma problematização, a partir de iniciadores que definem aos atores e suas identidades, interesses, papéis e cursos de ação, se colocando eles mesmos como ponto de passagem obrigatório; a produção ou despertar do interesse, a partir dos dispositivos; o recrutamento ou engajamento, a partir da definição e coordenação dos papéis; e a mobilização, ou mediação de interesses (Araújo & Lobo, 2017; Becerra, 2010; Callon, 1984; Cavalheiro, 2017). Em outros termos, se trata de um processo a partir de um elemento central da rede que deve dar coerência aos demais elementos, se colocando como ponto indispensável e, finalmente, lograr aceitação a partir de deslocamentos ou mediações que modifica as pontas da rede através de mecanismos de inscrição (Becerra, 2010; Latour, 2008).

Outros conceitos ou elementos importantes da teoria também são os mediadores e intermediários. Na teoria do ator-rede, enquanto os intermediários transportam significado sem transformar, como uma caixa-preta, os mediadores são específicos e transformam, traduzem e modificam o significado daquilo que transportam, isto é, produzem mudanças (Latour, 2008). Segundo Araújo e Lobo (2017), a teoria do ator-rede favorece as análises multiescalares, sem que exista a necessidade de delimitação de fronteiras claras e, embora, as abordagens com base na teoria do ator-rede em países latino-americanos estejam num estágio inicial, oferece ainda um campo fértil para sua utilização.

Desse modo, a ideia da técnica como uma força natural autônoma, e que segue um modelo linear e orientado necessariamente a um destino de progresso, ou a um destino fatal, devido à própria tecnologia *per se* são algumas crenças geralmente implícitas na forma de pensar a tecnologia (Sadowski, 2020a; Thomas & Santos, 2016) que o construtivismo começa a questionar. Uma série de contribuições também vão aprofundar nas dimensões sociais e políticas da tecnologia, quando se começa a entender que a tecnologia é um fenômeno político (Bijker, 2005; Gómez, 1997; Winner, 1985), questionando a ideia positivista de neutralidade. Os estudos políticos da tecnologia têm, entre seus pioneiros, a Langdon Winner. A tese da subdeterminação política dos artefatos de Winner (1985) explica que nas tecnologias se encontram incorporados (*embodied*) uma série de vieses que implicam, ou explicitam, propósitos e decisões nos seus processos de construção. Isto é, dão forma à sociedade, habilitando determinados usos e acessos, e desabilitando ou restringindo outros, o que pode ter consequências em lógicas de marginalização de determinados setores ou grupos sociais.

Outro pensador que enfatiza a natureza política da tecnologia é Andrew Feenberg. Na sua teoria crítica da tecnologia, Feenberg (2002) introduz a teoria da instrumentalização como sua tese central. A proposta de Feenberg (2003, 2013) surge como alternativa aquilo que o autor identifica e classifica em três correntes no pensamento filosófico sobre a tecnologia na contemporaneidade.

Quadro 2 - Correntes de pensamento tecnológico

A Tecnologia é:	Autônoma	Humanamente Controlada
Neutra (separação completa entre meios e fins)	<i>Determinismo</i> (por exemplo: a teoria da modernização)	<i>Instrumentalismo</i> (fé liberal no progresso)
Carregada de Valores (meios formam um modo de vida que inclui fins)	<i>Substantivismo</i> (meios e fins ligados em sistemas)	<i>Teoria Crítica</i> (escolha de sistemas de meios-fins alternativos)

Fonte: Feenberg (2003).

Uma dessas correntes é uma forma de determinismo tecnoeconômico e produtivista que acaba autonomizando a tecnologia e reduzindo ela a sua estrutura econômica material. Essa corrente se encontra presente em enfoques como as teorias da modernização, vinculadas a visões tecnoutópicas otimistas e celebratórias, além do marxismo clássico, reconhecendo um

processo de evolução mecanicista a partir de leis (nomotético) naturais referido ao papel determinante da tecnologia (tecnocentrismo) na mudança social, em detrimento do papel da agência humana e seus elementos simbólicos e axiológicos.

A segunda corrente criticada pelo autor é o instrumentalismo tecnicista, eficientista e tecnocrático que considera que a tecnologia seria um instrumento neutro, num sentido positivista, controlado pelos humanos que nos conduziriam, inevitavelmente, ao sucesso, a partir de uma fé no progresso. Tanto o determinismo tecnoeconômico quanto o instrumentalismo acabam propondo um desenvolvimento tecnológico neutro e livre de valores e interesses, ocultando as relações de poder que os atravessam.

A terceira corrente que o autor critica é o substancialismo ou essencialismo. Se trata de uma forma de substancialismo tecnocultural que, embora reconheça o papel dos valores implicados, acaba reduzindo a tecnologia a eles, ao ponto de alcançar um determinismo cultural que considera a tecnologia como uma força cultural autônoma a partir de uma lógica abrangente e transhistórica. Desse modo, a tecnologia permaneceria dentro dos limites da razão técnica, trancada na sua própria esfera técnica, de uma forma purificada, reificada e abstraída da realidade.

A partir de uma perspectiva weberiana, "uma vez que a tecnologia se diferencia de outras esferas sociais, sua interação com elas aparece como externa" (Feenberg, 2013, p. 49, tradução nossa). É por isso, que, para Feenberg (2013), o erro chave tenha sido:

assumir que as disciplinas técnicas revelam os limites de seu objeto, não apenas em certa maneira para certas questões, e sim geralmente, fundamentalmente. Desse modo, as limitações das ditas disciplinas e, particularmente, de sua explícita forma de auto-compreensão tendem a ser transferidas a seus objetos e a tecnologia real passa a ser vista como não-social, não-reflexiva, indiferente a valores, orientada em direção ao poder, e assim sucessivamente" (Feenberg, 2013, pp. 45-46, tradução nossa).

Como no determinismo tecnoeconômico e no instrumentalismo, se trata de um modelo unidirecional que descontextualiza a tecnologia, trancando-a numa esfera própria. Como também acontece no determinismo tecnoeconômico, se trata de uma perspectiva reducionista, que, embora reconheça o papel da tecnologia na mudança social, a interpreta como um fenômeno cultural determinista que nos conduziria a um destino inevitável, desconsiderando as dimensões sociais e políticas, e anulando a capacidade de agência sobre ela. Para Feenberg (2002), tanto as teorias instrumentalistas-tecnocráticas quanto as internalistas-essencialistas acabam compartilhando a mesma teleologia da tecnologia como destino. Portanto, em última instância, isso acaba despolitizando a análise da tecnologia.

A proposta da tese da instrumentalização de Feenberg (2002), que foca nas dimensões sociais e políticas da tecnologia, se apresenta como um contextualismo ou construtivismo crítico que, embora considere o papel da agência, reconhece que, na prática, ela não é livre de valores ou interesses, isto é, não é neutra, já que não pode ser isolada do contexto social e político no qual se insere. Para Feenberg (2013), "o que está mascarado na percepção fetichista da tecnologia é, similarmente, seu caráter relacional: aparece como uma instância não social de pura racionalidade técnica mais do que como o nexos social que efetivamente é" (Feenberg, 2013, p. 41, tradução nossa). A concepção fetichista da tecnologia que o autor menciona se articula a partir de ideias abstratas e descontextualizadas vinculadas aos desenvolvimentos tecnológicos, tais como os pressupostos de progresso ou eficiência. A tecnologia não se circunscreve a uma esfera própria, mas é atravessada por contextos sociais mais amplos de forma situada e num marco espaço-tempo de surgimento. Isto é, as tecnologias são históricas, não de um modo necessariamente unívoco e linear, no sentido de uma história do progresso tecnológico, mas surgem em condições específicas que as tornam possíveis. Desse modo, a tecnologia constitui um lugar de disputa atravessado por relações de poder, sem desconsiderar seu papel na mudança social. A seguinte explicação de Crawford (2021) com respeito às visões que, no caso específico da inteligência artificial, acabam reificando essa última, permite ilustrar melhor esse aspecto:

A IA não é nem artificial nem inteligente. Na verdade, a inteligência artificial é, ao mesmo tempo, corporal e material, feita de recursos naturais, combustível, trabalho humano, infraestruturas, logística, histórias e classificações. Os sistemas de IA não são autônomos, racionais nem capazes de discernir nada sem um treinamento extensivo e computacionalmente intensivo com grandes conjuntos de dados ou regras e recompensas predefinidas. Inclusive, a inteligência artificial como a conhecemos depende inteiramente de um conjunto muito mais amplo de estruturas políticas e sociais. E, devido ao capital necessário para construir IA a escala e as formas de ver que otimiza os sistemas de IA estão finalmente desenhados para servir interesses dominantes existentes. Nesse sentido, a inteligência artificial é um registro de poder" (Crawford, 2021, p. 8, tradução nossa).

A teoria da instrumentalização de Feenberg (2002) realiza um aporte substancial para o estudo dos fenômenos sociotécnicos, que, no caso do turismo inteligente, permite indagar em como a tecnologia não deve ser pensada como boa ou ruim *per se*, isto é, como uma essência que nasce e se desenvolve com um destino em si mesma, de forma tecnocêntrica e tecnodeterminista, mas, tampouco, como neutra. Desse modo, além de criticar os determinismos tecnológicos duros, Feenberg (2003, 2013) também critica as abordagens instrumentalistas que se fundam numa fé no progresso e que, se tratando de uma postura positivista e tecnocrática, não parte da análise dos atores sociais, e sim da perspectiva do usuário técnico, neutralizando a consideração dos interesses, valores e relações de poder que estruturam

a sociedade. Em vista disso, segundo a teoria de Feenberg (2002, 2003, 2013), se parte de uma crítica aos determinismos tecnológicos que acabam outorgando autonomia à tecnologia (internalismo) numa lógica otimista de avanço ou modernização (ou a partir de um pessimismo fatalista ludita, apocalíptico e tecnofobo), e ao instrumentalismo, que implica uma separação entre meios e fins, a partir de uma fé no controle humano com vista ao progresso. Assim, segundo Sadowski (2020a), diferente de perspectivas tecnocêntricas, enfoques tecnopolíticos não têm como centro os artefatos ou sistemas tecnológicos, e sim os atores, valores e organizações implicados.

Assim, embora a tecnologia *per se* possa ser considerada um instrumento neutro, em última instância, não constitui um meio livre de valores e separado dos fins e interesses dos atores, e sim um processo negociado. No entanto, as tecnologias não seriam apenas projetadas, desenhadas e modeladas com subdeterminações políticas inseridas, mas, também, funcionariam como meio de valores e interesses nos seus usos contextualizados a partir de relações sociopolíticas. Assim, na perspectiva da instrumentalização, a tecnologia se encontra atravessada por sistemas de escolhas de meios-fins (Feenberg, 2003) que não podem ser separados, constituindo um lugar de disputa criativa, política e social, atravessada por visões, valores, interesses, assimetrias e normas (Feenberg, 2013), desde seus desenhos até seus usos, e cujas diversas potencialidades não podem ser anuladas ou reduzidas (Feenberg, 2002).

Nas palavras do autor, "a tecnologia contemporânea que realmente existe não é neutra, mas favorece uns fins específicos e obstrui outros" (Feenberg, 2005, p. 116, tradução nossa). Isto é, habilitam determinados fins ou restringem outros, a partir dos valores socioculturais e interesses envolvidos no código técnico. Para Feenberg (2013), em todo desenvolvimento tecnológico está implicado um código técnico, que se trata do dispositivo que regulamenta a ordem sociotécnica subdeterminada na tecnologia, como, por exemplo, a ideia de *eficiência*, isto é, a forma em que se codificam ou condensam funções sociotécnicas a partir de regras que estabelecem o permitido e o proibido, além do fim associado, coordenando conhecimento, poder, técnica e hegemonia (Tula Molina & Giuliano, 2015). Segundo Tula Molina e Giuliano (2015), o código técnico é o coração da teoria de Feenberg.

Desse modo, Feenberg (2002, 2005) incorpora uma dialética do instrumentalismo e do substancialismo para entender a tecnologia como sistema de escolhas de meios-fins, inserindo a tecnologia no seu contexto sociopolítico. Além disso, não pensa a tecnologia como um sistema fechado e autônomo, e sim, aberto a potencialidades e alternativas em permanentes processos de construção social e disputa política, seja a partir das relações sociais, a produção de sentidos e os imaginários envolvidos. Conforme destacávamos anteriormente, a tecnologia não constitui

uma racionalidade separada do social, mas se condensa, materializa e concretiza em desenhos de sistemas sociotécnicos.

Nesse sentido, a tecnologia encontra-se inevitavelmente enviesada, incorporando (*embedded*) valores, interesses e visões de ordenar o mundo. Assim, os desenvolvimentos, desenhos e usos tecnológicos não são pensados em termos de bons ou ruins, nem neutros, e sim como ambivalentes. Desse modo, são identificados determinados problemas e prescrição de formas específicas de resolvê-los ao invés de outras. Portanto, além da necessidade de contextualizar os desenvolvimentos tecnológicos, a tese da instrumentalização, central no pensamento de Feenberg (2002), se refere à ambivalência da tecnologia. Esta última, vinculada não apenas às diferentes possibilidades, isto é, potencialidades, de instrumentalização relativas que oferece um desenho tecnológico, mas, também aos possíveis efeitos posteriores a sua modificação (Feenberg, 2013).

Desse modo, permite superar perspectivas fatalistas, focando nos desenhos e intervenções, novas (ou velhas) implementações, (des)usos e apropriações, abrindo a possibilidade de margens de manobra, isto é, deixando aberta a possibilidade de potencialidades e alternativas, de espaços de resistência, frente à autonomia operacional. Desse modo, Feenberg (2002) também realiza uma crítica às abordagens tecnocráticas da tecnologia, em detrimento de processos de democratização (Feenberg, 2005). Em vista disso, Feenberg (2002) se refere à necessidade de uma democratização dos desenvolvimentos tecnológicos por desenho, com relação às potencialidades e alternativas democráticas que podem emergir dos desenhos democráticos e participativos das tecnologias.

Desse modo, o enfoque sociotécnico – a partir de aportes como o modelo SCOT, a teoria do ator-rede e os enfoques sociais e políticos da tecnologia – não considera as tecnologias como caixas-pretas ou produtos acabados, nem as reduzem, apenas, às tecnologias digitais de informação e comunicação, mas entendem a técnica num sentido amplo, a partir das ações e processos num marco de relações sociotécnicas. Portanto, permite superar os determinismos tecnológicos, que consideram a tecnologia como uma força evolutiva autónoma, necessariamente linear, unidirecional, e em geral, orientada a extremos. Isto é, questionando tanto a premissa mecanicista da tecnologia como fator determinante necessariamente em direção a um progresso, quanto ao pressuposto pessimista da tecnologia em direção a um destino fatal.

Nesse sentido, as tecnologias são entendidas como construídas num contexto social, numa relação complexa entre aspectos sociais e técnicos, a partir de um entendimento da tecnologia-como-potencialidade. Desse modo, pensar o turismo inteligente como fenômeno

sociotécnico implica entendê-lo em termos de redes de atores e actantes, construção social de significados e, também, da não neutralidade das tecnologias, que são orientadas por valores e interesses. Passando, também, do entendimento da tecnologia como uma ferramenta ou instrumento neutro, isto é, uma lógica instrumentalista, a uma de usos e apropriações, visando, ao mesmo tempo, a alternativas de democratização por desenho.

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O presente capítulo discorre sobre os procedimentos metodológicos e critérios que orientaram a tese de um modo geral. Para tanto, se estrutura em três tópicos. O primeiro explica a configuração do método de pesquisa da tese, a partir da proposição do objetivo central do estudo, e o modo no qual a pesquisa se enquadra em termos de paradigma, base epistemológica e alinhamento teórico, com base no conceito-norteador dos imaginários sociotécnicos. Também são detalhados o tipo de estudo e abordagem que permitiram operacionalizar a pesquisa no plano empírico, e as técnicas de coleta de dados e fontes, além dos modos de análise, e do raciocínio e etapas, tanto da análise quanto dos procedimentos específicos de (de)codificação utilizados.

3.1. CONFIGURAÇÃO DO MÉTODO DE PESQUISA

O objetivo central da pesquisa visa a analisar como vêm se articulando as trajetórias, dinâmicas e processos de co-produção de imaginários sociotécnicos em torno das inter-relações entre turismo e inteligência na América Latina. Para atender ao objetivo proposto, embora não fosse buscado partir de uma teoria ou se circunscrever a uma corrente epistemológica de forma purista, a configuração do método da pesquisa se inscreveu numa perspectiva construtivista/construcionista (Ateljevic, Pritchard & Morgan, 2007; Jennings, 2009). O construtivismo se refere a um conjunto de perspectivas epistemológicas que têm sido amplamente difundidas nas Ciências Sociais. Segundo Retamozo (2012), existem diferentes correntes do construtivismo. No entanto, uma das suas principais linhas foi difundida com Berger e Luckmann (1995), surgida na sociologia do conhecimento a partir da década de 1960, nos Estados Unidos (Bispo, 2010; Damián, 2022). Na revisão da literatura foi identificado que, muitas vezes, os termos construtivismo e construcionismo são utilizados de modo intercambiável. Porém, uma distinção analítica entre ambos termos pode ser que, enquanto o construtivismo se preocupa mais especificamente pelos aspectos epistemológicos, isto é, na construção do conhecimento, o construcionismo faz ênfase nos aspectos de construção coletiva de significados, ou seja, a construção social (Damián, 2022). No entanto, existe uma tendência, por parte dos filósofos, sociólogos e epistemólogos, em utilizar o termo construtivismo para se referir, de um modo geral, a essa corrente epistemológica.

Diferentemente das perspectivas de tradição positivista, o paradigma interpretativo considera que, diferentemente dos fenômenos naturais, os fenômenos sociais e culturais, como

o turismo ou a tecnologia, não podem ser explicados em termos nomotéticos, isto é, a partir de leis gerais, relações mecanicistas de causa-efeito ou experiências imediatas. Segundo a corrente interpretativa, os fenômenos das ciências sociais devem ser estudados em termos ideográficos, a partir do entendimento do seu significado. Nesse sentido, ao invés de focar na verificação/confirmação e explicação de relações naturais de causa-efeito, de tradição positivista, procuram partir do objeto para entender como ele é construído. Ou seja, realiza o movimento inverso, para entender como ele é construído nas interações ao mesmo tempo que constrói a realidade, numa relação intrincada entre sujeito-objeto. Desse modo, a configuração do método parte da consideração construtivista de que teoria e prática não podem ser dissociadas.

Para isso, a pesquisa parte de uma base epistemológica do construtivismo crítico (Feenberg, 2017, 2022), numa área delimitada pela interseção entre turismo, tecnologia e sociedade. Assim, espera-se que a tese contribua não apenas com o debate dos estudos sobre o turismo inteligente na América Latina, mas, também, com as pesquisas sobre imaginários sociotécnicos e as discussões interdisciplinares mais amplas dentro das ciências sociais sobre cidades e territórios inteligentes na região – a partir de enfoques sociotécnicos que permitam contribuir com novos entendimentos, tendo como ponto de partida as práticas do campo do turismo e suas inter-relações com a inteligência.

Assim, se trata de um caminho possível para entender como o turismo se vincula com a inteligência enquanto conceito flexível, considerando que, a partir de um enfoque sociotécnico do fenômeno, a ciência e a tecnologia não são construídas apenas nas instituições acadêmicas. Outros atores e instituições, além do campo acadêmico, como governos e empresas, também cumprem um papel importante como co-produtores do conhecimento, da técnica e das crenças coletivas que são integradas nos arranjos sociotécnicos, nesse caso, vinculados às relações entre turismo e inteligência.

Desse modo, o enfoque sociotécnico, que incorpora o modelo construtivista, apresenta uma alternativa com relação aos enfoques técnico-instrumentais. No caso do turismo inteligente, as abordagens técnico-instrumentais focam em desenhos positivos, normativos e prescritivos, isto é, em como as cidades ou destinos turísticos inteligentes deveriam ser em função de um ideal desejado a perseguir. Em geral, essas abordagens se vinculam à proposta ou reprodução de instrumentos técnicos, por exemplo, de medição e/ou verificação da inteligência numa organização ou território a partir de variáveis e indicadores preestabelecidos, de tradição positivista. Enquanto isso, no enfoque sociotécnico o pesquisador não se preocupa tanto por verificar em função de um ideal *a priori*, e sim por entender como vêm sendo desenhadas e

construídas as visões e práticas com base nas trajetórias e dinâmicas sociotécnicas, partindo da premissa de que, em última instância, se trata de arranjos que, além da agência não-humana, também envolvem a ação humana, com ideias, valores, interesses e fins implicados. Isto é, a consideração de inter-relações entre as tecnologias, num sentido amplo, e a sociedade. Portanto, os enfoques sociotécnicos funcionam como uma ponte intermediária entre aspectos técnicos/instrumentais e socioculturais.

Segundo Bispo (2010), as abordagens epistemológicas construtivistas se encontram numa zona de transição onde convergem os paradigmas hermenêutico-interpretativista (Damián, 2022; Diniz et al., 2006; Grondin, 2012; Walsham, 1995) e crítico (Ateljevic et al., 2007) das ciências sociais, próprios das tradições de pesquisa de abordagem qualitativa que possibilitam desenvolver estudos empíricos considerando a realidade, em termos sociais, como construída nos processos de interpretação de significados e construção de sentidos, ou seja, uma abordagem *a posteriori*. Além de ter sido aplicado a estudos interpretativos e críticos do turismo (Ateljevic et al., 2007; Damián, 2022), o construtivismo/construcionismo influenciou em diferentes campos e áreas do conhecimento, como nas perspectivas que começaram a pensar a tecnologia a partir dos estudos sociais (Latour, 2008; Pinch & Bijker, 1984) e políticos (Feenberg, 2002, 2017, 2022), discutidas em seções anteriores, além do conceito dos imaginários sociotécnicos (Jasanoff, 2015).

Assim, com base no entendimento do turismo inteligente enquanto fenômeno sociotécnico, a pesquisa foi realizada a partir da base epistemológica do construtivismo crítico (Feenberg, 2017, 2022). Uma crítica comum ao construtivismo, sobretudo por parte das correntes realistas e objetivistas das ciências sociais, é que pode cair em graus excessivos de idealismo ou relativizações ontológicas radicais. No entanto, conforme observa Damián (2022): "O construcionismo não nega —apesar do que muitas vezes é dito em diversas críticas— a existência e a realidade do mundo; pelo contrário, sua questão consiste em explicar como elas permanecem estáveis" (Damián, 2022, p. 82, tradução nossa). E, conforme explica o autor:

a realidade consegue o seu estabelecimento na sociedade e nos indivíduos como consequência de um processo dialético entre um elemento “objetivo” que inclui as relações sociais, os hábitos tipificados e as estruturas sociais, e um elemento “subjetivo” que integra as interpretações simbólicas, a internalização de papéis e a formação de identidades individuais (Damián, 2022, p. 82, tradução nossa).

Desse modo, os imaginários sociotécnicos implicam considerar as representações e as formas em que as visões se materializam e concretizam, reconhecendo a complexidade da relação intrincada entre agência e estrutura (Jasanoff, 2015). Nesse sentido, além de uma

perspectiva construtivista, os imaginários sociotécnicos também são informados por influências pós-estruturalistas, já que, em última instância, o foco deles não se encontra nas intenções, vontades e desejos de indivíduos que formam parte dos processos, e sim nos sentidos e significados implicados nos discursos (Retamozo, 2012). Desse modo, os imaginários sociotécnicos envolvem uma preocupação tanto pela análise interpretativa das complexidades dos processos e práticas por parte de seus atores quanto pelas relações de poder e contradições que as ordenam. Desse modo, não focam, apenas, na capacidade de agência ou nas ações dos indivíduos, mas, também, consideram como o papel das estruturas sociais, culturais e políticas, isto é, das relações de saber/poder influem no discurso dos sujeitos, no qual também entra em jogo a estrutura econômica e material da realidade.

Num contexto em que o pensamento neoliberal (Dardot & Laval, 2014; Harvey, 2007) se apresenta como única alternativa possíveis (Fisher, 2016), a perspectiva dessa tese propõe considerar a inteligentização como um processo amplo e dinâmico, cuja materialização está em jogo na potência criativa dos imaginários sociotécnicos, nas visões estratégicas que os orientam e vice-versa. No entanto, procurando superar um pessimismo pós-moderno, para entender como as paisagens de modernidade vêm sendo desenvolvidas em contextos diferentes a partir de suas potencialidades. Por isso, se parte do entendimento da importância de conhecer e refletir sobre as significações e sentidos implicados nas visões de futuro.

Assim, a tese partiu de uma busca por entender como a ideia de inteligência é negociada. Isto implicou pensar nas potencialidades e inteligência(s) em plural, procurando superar, no entanto, o pessimismo pós-moderno, para entender como as paisagens de modernidade vêm se desenvolvendo em contextos diferentes. Portanto, a inteligência ganharia forma num processo de negociação a partir da construção de significações atravessadas por diferentes visões e suas derivações sociotécnicas que alcançam sua materialização. Assim, a abordagem não se limita, apenas, à consideração dos sentidos, ideias e argumentos, num plano narrativo, mas, também, considera as implicações na dimensão material da realidade.

Desse modo, o conceito dos imaginários sociotécnicos permite entender, dentro do universo de possibilidades de futuros, as trajetórias e dinâmicas na co-produção, circulação e legitimação das paisagens de inteligência que se disputam os rumos sociotécnicos no turismo inteligente latino-americano. Isto é, como vêm se articulando suas paisagens de modernidade (Jasanoff, 2015) na região e, mais especificamente, as inter-relações entre as visões, as instrumentalizações dos desenvolvimentos tecnocientíficos e o papel do turismo nessas paisagens a partir dos imaginários sociotécnicos ativados que dão forma ao turismo e vice-versa, além dos mecanismos de legitimação que operam através deles. Assim, ao invés da lógica

economicista e determinista predominante, aqui procura-se entender como o turismo, enquanto fenômeno social complexo (Darbellay & Stock, 2012), atua como vetor, indutor de processos de inteligentização ao mesmo tempo que se torna produto desse processo.

Desse modo, o estudo propõe analisar os processos de co-produção de imaginários sociotécnicos em turismo, que, no caso dessa pesquisa, tem como objeto de análise o turismo inteligente. Portanto, o estudo não se propõe realizar um diagnóstico técnico com base em dimensões predefinidas, isto é, a partir de um enfoque técnico-instrumental, e sim como uma prática sociotécnica (Ren, Petersen & Nielsen, 2019), partindo de uma discussão teórica num diálogo no qual os estudos em turismo se inserem, especialmente, nas discussões e debates de campos como os estudos CTS, os estudos urbanos sobre cidades inteligentes e os estudos sociais e políticos da tecnologia, entendida num sentido amplo.

Para isso, pensar a inteligência a partir de um enfoque sociotécnico implica não se limitar a uma perspectiva técnica, normativa e estática, e sim procurar incorporar um entendimento mais amplo. Isto implica pensar em termos de redes de atores e actantes, construção social de significados e de um entendimento das tecnologias não como caixas-pretas neutras, e sim como o resultado de ações orientadas por valores e interesses.

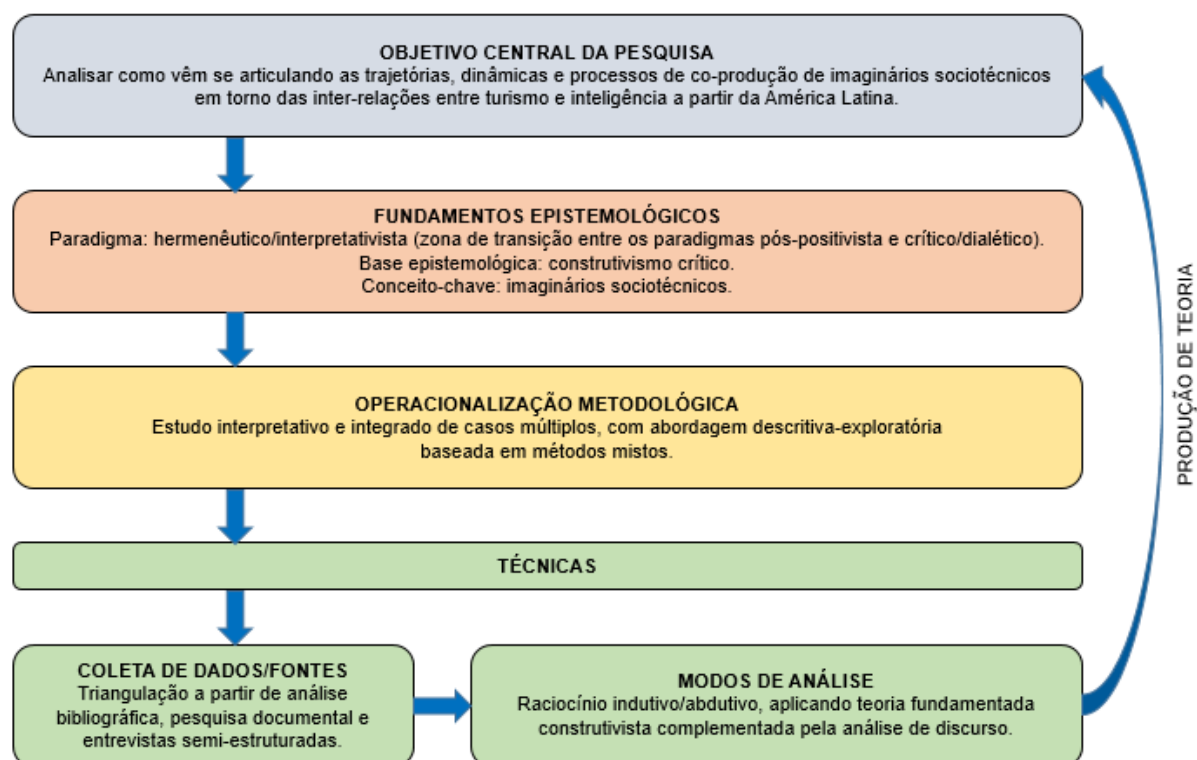
Em termos de operacionalização metodológica, a pesquisa empírica partiu de um estudo interpretativo (Diaz Andrade, 2007; Diniz et al., 2006; Walsham, 1995) e integrado de casos múltiplos (Andrade, 2018; Eisenhardt, 1989; Rule & John, 2015; Yin, 2003), procurando identificar elementos convergentes e divergentes. Nesse sentido, embora no início do projeto de pesquisa o intuito era focar, apenas, no caso do Brasil, ao longo da pesquisa empírica percebemos que os processos sociotécnicos vinculados ao turismo inteligente nesse país apresentam um elevado grau de capilarização, através de tecidos institucionais complexos e de difícil circunscrição a um contexto nacional específico. Em vista disso, ao longo da pesquisa, o próprio objeto demandou que o fenômeno não podia ser pensado de forma desconectada e que, para entender o caso brasileiro, era necessário explorar redes sociotécnicas a partir de um contexto de co-produção mais amplo, considerando que se trata de um objeto geograficamente disperso.

Assim, a escolha de casos múltiplos se deve, justamente, ao intuito de evitar uma homogeneização, enfatizando elementos convergentes mas, também, divergentes entre diferentes exemplares, casos e contextos, além de potenciais pontos de encontro ou, inclusive, contradições, que permitissem entender melhor processos regionais. Além disso, Andrade (2018) afirma que "indagar mais de um caso, aporta critérios de validade interna, externa e confiabilidade aos dados, permitindo lidar em melhor medida com os problemas associados ao

rigor científico" (Andrade, 2018, p. 28, tradução nossa). Outros autores, como Ragin (1992, 2011), consideram o estudo de casos múltiplos como um método comparativo, porque sua estratégia permite examinar os padrões similares e diferenciais entre um número moderado de casos, sendo uma característica fundamental dos métodos comparativos seu interesse pela diversidade.

Desse modo, se tratou de uma pesquisa com abordagem descritivo-exploratória baseada em métodos mistos que partiu do conceito heurístico dos imaginários sociotécnicos, procurando contribuir com o entendimento dos processos de inteligentização no turismo, em particular, com o fenômeno da co-produção de imaginários sociotécnicos do turismo inteligente. Para a coleta de dados, foi realizada uma triangulação a partir de uma análise bibliográfica, pesquisa documental e entrevistas semiestruturadas. Os modos de análise partiram do raciocínio indutivo/abduutivo que implica a produção de inferências num diálogo de consonância entre as observações e a análise teórica, sem privilegiar nenhuma delas. Para isso, as técnicas de análise envolveram a aplicação da Teoria Fundamentada Construtivista complementada pela Análise de Discurso, com foco nas práticas discursivo-evocativas.

Figura 3 - Configuração do método de pesquisa



Fonte: Elaborado pelo autor.

3.2. COLETA DE DADOS

Devido à natureza social e culturalmente mediada dos imaginários sociotécnicos, em geral, os estudos não partem de observações directas *in situ*. Ao invés disso, as recomendações metodológicas da literatura acadêmica para a análise dos processos de co-produção de imaginários sociotécnicos (Hubert & Spivak L’Hoste, 2021; Jasanoff, 2015) preconizam a análise documental interpretativa de materialidades na forma de fontes como relatórios técnico-institucionais, documentos oficiais, jornalísticos, artísticos e outras informações de organismos públicos e privados em circulação midiática, incluindo as formas em que se materializam em documentos verbais e representações não verbais, como as visuais (imagens), além de recursos audiovisuais ou de som.

Nesse sentido, em geral, as pesquisas sobre imaginários sociotécnicos procuram partir da análise de casos vinculados a projetos que resultam produtivos em termos de circulação e mediatização, e, conseqüentemente, de representação através de imagens e discursos. Também partem da Teoria Fundamentada e Análise de Discurso com base em distintos tipos de relatórios técnicos institucionais, comunicados, conferências, publicações, notícias, discursos públicos, websites, revistas, postagens de blog ou material promocional (Dussel e Williams, 2023; Fernández González, 2015). Portanto, pela natureza qualitativa das abordagens propostas, não buscamos realizar generalizações estatísticas a partir de amostras probabilísticas. O valor heurístico tampouco recai nos documentos em si, isto é, de modo individual, mas na intertextualidade implicada nas materialidades em seu conjunto.

Também recomendam a análise de publicações acadêmicas, isto é, do âmbito científico-tecnológico, sobre o tema da pesquisa. Portanto, nossas observações se basearam, sobretudo, na análise de artigos acadêmicos, documentos ou relatórios técnicos e registros oficiais, através dos quais as visões dos imaginários sociotécnicos vêm se materializando. Dessa maneira, as técnicas de coleta de dados envolveram a triangulação a partir de análise bibliográfica, pesquisa documental e entrevistas semiestruturadas.

A coleta iniciou, por um lado, com a revisão bibliográfica orientada pelo problema de pesquisa, a partir da técnica de análise documental sobre um *corpus* organizado por país, a partir de um levantamento de publicações da literatura acadêmica e de textos técnicos onde se materializa a produção de conhecimento e as visões dos projetos e agendas de turismo inteligente na América Latina. A abordagem dos imaginários sociotécnicos, que considera o estudo de iniciativas e projetos, também permite analisar relações e lacunas entre os valores

orientadores, vinculados a aspectos normativos e prescritivos, e práticas, aqui entendidas tanto no plano discursivo quanto nas concretizações.

Segundo Bolívar (2013), os *corpora* fazem referência aos materiais, linguísticos ou não, abertos, contextualizados, colocados em circulação por atores sociais e em seu estado natural, que se constituem como objeto de estudo, pelo menos, parcialmente. Segundo essa autora, a construção do *corpus* implica uma coleta de textos (orais, escritos ou multimodais) observados, explorados e interpretados nos seus contextos históricos, sociais, culturais e políticos, considerando suas formas linguísticas, isto é, a partir do metalinguístico (Palacios & Sierra, 2009). Assim, a construção do *corpus*, assim como sua posterior revisão e análise, foi realizada tanto a partir de publicações da literatura acadêmica quanto de outras materialidades. Desse modo, com base na teoria da representação social de Moscovici, Girola e González (2020) sugerem:

estudar as representações sociais através da combinação de métodos de observação numa mesma investigação, porque a unidade de análise não são as representações sociais existentes na cabeça dos indivíduos isolados, nem as realidades externas. A unidade de análise é o todo formado por um objeto de representação determinado, por distintas objetivações (como discursos, imagens, artefatos), por sujeitos situados em grupos, cujas práticas contribuem à construção de dita representação, num contexto social e histórico específico (Girola & González, 2020, p. 26, tradução nossa)

A primeira etapa envolveu uma análise bibliográfica de literatura, a partir de publicações de instituições do campo acadêmico latino-americano que vinculam turismo e inteligência. A coleta envolveu 368 textos e foi realizada em duas etapas: a primeira consistiu numa busca por descritores associados à temática no Google Acadêmico, entre agosto e dezembro de 2022; e a segunda em uma análise das publicações e do *corpus*, entre janeiro e agosto de 2023.

Segundo Johnson e Samakovlis (2019), a produção acadêmica sobre o turismo inteligente começa a se refletir na literatura acadêmica internacional no início da década de 2000, se instalando com maior intensidade a partir da década de 2010. Nos últimos anos foram realizadas várias revisões da literatura sobre a temática do turismo inteligente para entender melhor a produção de conhecimento sobre o fenômeno. Se trata de estudos que propõem analisar a evolução histórica, além de identificar temas, agendas e redes de pesquisa (Borges-Tiago, Veríssimo & Tiago, 2022; Celdrán-Bernabeu et al., 2018; Johnson & Samakovlis, 2019). No entanto, Johnson e Samakovlis (2019) afirmam que a maior parte das pesquisas sobre o turismo inteligente foca em contextos da Ásia e Europa, motivo pelo qual esses autores salientam que ainda falta entender o fenômeno a partir de outros contextos geográficos. Em geral, o escopo acaba apresentando um recorte que, embora permita identificar discussões e agendas relevantes no cenário internacional, consequentemente, também pode acabar passando

por alto a produção de conhecimento vinculada a casos, realidades, problematizações e práticas em outros contextos, seja pela barreira idiomática que implica o inglês como língua franca (Korstanje, 2020) e outros motivos que acabam numa ausência da produção de países latino-americanos dos estudos em turismo do sistema de publicações e de discussões globais (Comparato, 2019, 2022).

Em vista disso, essa etapa da pesquisa consistiu numa revisão sistematizada e exploratória de publicações, tendo como foco a articulação das relações entre turismo e inteligência numa escala regional. Nesse sentido, procuramos realizar uma análise de publicações por parte de autores afiliados a instituições no contexto latino-americano. A escolha do critério de recorte com base na afiliação institucional se deve, por um lado, à necessidade de operacionalizar um critério uniforme alinhado com os objetivos da tese. Isto é, ao eixo do entendimento da tecnociência como co-produtor dos imaginários sociotécnicos vinculados ao turismo inteligente. Ou, em outras palavras, o papel dos cientistas e dos tecnólogos como agentes do processo sociotécnico, a partir da pergunta: como estão sendo co-produzidos os imaginários sociotécnicos a partir das publicações acadêmicas na tecnociência? Como vêm sendo articuladas as relações entre turismo e inteligência a partir da produção das instituições acadêmicas vinculadas à ciência e tecnologia na região?

A sistematização da análise foi realizada a partir da adaptação do método ProKnow-C (Afonso, de Souza, Ensslin & Ensslin, 2011). Esse último é um protocolo desenvolvido pela Universidade Federal de Santa Catarina, que permite estabelecer filtros de busca e critérios de análise da construção de conhecimento em diferentes temas de pesquisa, com o intuito de organizar os resultados em portfólios bibliográficos. No caso desse estudo, procuramos abordar as trajetórias, a partir de suas continuidades e rupturas. Devido a isso, ao invés de definir, conforme sugere o protocolo, portfólios de artigos (a exemplo de categorias temáticas estáticas e fechadas), consideramos mais adequado partir do *corpus* para identificar rupturas, linhas e desdobramentos nas trajetórias, e de um modo que a análise também possa ser desagregada por país.

Um dos primeiros filtros foi a escolha da base de dados. Nesse caso, foi utilizada a plataforma Google Acadêmico, que se revelou um motor de busca efetivo para os fins de nossa pesquisa, já que constatamos que apresenta uma maior aderência de publicações de instituições latino-americanas. Outro aspecto a considerar é que, em geral, as revisões de literatura no turismo inteligente apresentam um enfoque predominantemente quantitativo. Em vista disso, além de incorporar uma análise quantitativa descritiva, nossa análise foi realizada de forma não automatizada, priorizando os aspectos qualitativos, com o intuito de aprofundar nas linhas e

seus desdobramentos. Portanto, além de artigos publicados em revistas científicas, tampouco descartamos outros tipos de publicações, seja em eventos científicos, livros, monografias, dissertações ou teses.

Durante o processo de busca e coleta de publicações, outro filtro foi o teste de aderência das palavras-chave. Em geral, as revisões de literatura sobre turismo inteligente acabam priorizando publicações no idioma inglês, em detrimento de outras línguas, como o português e o espanhol. Esse estudo considera descritores em português, espanhol e inglês. A busca e coleta das publicações foi realizada no período de agosto a dezembro de 2022, dividido em duas etapas. A primeira, de agosto a setembro, e a segunda, de outubro a dezembro. A primeira etapa da busca e coleta implicou na identificação e filtro de publicações de instituições latino-americanas derivadas de várias buscas nos diferentes idiomas com os descritores: *américa latina + destino(s) turístico(s) inteligente(s) / destino(s) inteligente(s) / turismo inteligente*. A escolha dos descritores se deve ao fato de que, embora não sejam os únicos, constituem termos que, nos últimos anos, vêm vinculando a inteligência com o fenômeno turístico. No entanto, resulta importante esclarecer que, na literatura internacional, os estudos sobre o turismo inteligente vêm evoluindo, incorporando novas perspectivas, categorias, componentes e escalas, por exemplo, a partir de derivações mais específicas que dialogam com os conceitos específicos de cidades e destinos turísticos inteligentes, como os aeroportos inteligentes (Sanchez, 2021) ou mais amplas, como cidades turísticas inteligentes (Gretzel & Koo, 2021) ou territórios inteligentes (Ruiz et al., 2018).

Desse modo, embora a escolha dos termos de busca se deva à necessidade de um enquadramento inicial, o estudo não busca se limitar ao marco dos estudos em turismo. Conforme verificado durante a pesquisa, as inter-relações entre turismo e inteligência recebem aportes interdisciplinares. Portanto, a partir de uma perspectiva inter e transdisciplinar do fenômeno, consideramos enriquecedor para a pesquisa não descartar essas perspectivas. Por isso, o *corpus* também incluiu publicações que, mesmo sendo desenvolvidas a partir de outras áreas do conhecimento, também contribuem com a co-produção das relações entre turismo e inteligência a partir de diferentes olhares.

A segunda etapa foi realizada para verificar e ampliar a identificação e análise de textos. Para isso, foram utilizados os mesmos critérios da primeira etapa, apenas mudando combinações de descritores. Foram considerados os termos mais produtivos a partir do aprendizado com a experiência da primeira etapa no teste de aderência das palavras, utilizando *(Nome do país) + destinos turísticos inteligentes / turismo inteligente*. Para isso, na operacionalização metodológica foram incluídos os seguintes países: Argentina, Bolívia,

Brasil, Chile, Colômbia, Costa Rica, Cuba, Equador, El Salvador, Guatemala, Haiti, Honduras, México, Nicarágua, Panamá, Paraguai, Peru, República Dominicana, Uruguai e Venezuela.

O processo de busca na plataforma também implicou outra série de critérios por etapas. O primeiro levou em consideração o título, resumo e palavras-chave. Essa análise procurou filtrar os textos que se encontrassem vinculados à ideia de inteligência. No entanto, devido à quantidade de resultados de busca, em cada uma das duas etapas de busca e coleta foram utilizados diferentes critérios de recorte. Na primeira etapa, foram utilizadas duas alternativas como critérios de recorte. A primeira, de tipo semântico, que consistiu em deter a análise dos resultados de busca quando se identificasse que os títulos e resumos das publicações deixavam de estabelecer relações entre turismo e inteligência. Para os casos nos quais não se identificasse uma tendência clara, foi utilizado um segundo critério, estabelecendo como limite a página 50 dos resultados de busca, ou seja, após analisar um total de 500 resultados por cada um dos descritores associados. Durante a segunda etapa, com foco em cada um dos países, foram analisadas as primeiras dez páginas dos resultados recuperados pela plataforma.

Para a coleta das materialidades, foram consideradas aquelas publicações às quais foi possível obter acesso, além de descartar documentos repetidos. Desse modo, o cruzamento das publicações identificadas nas duas etapas, a primeira direcionada de forma geral para América Latina, e a segunda com foco específico em cada um dos países, permitiu obter um banco de artigos consistente. Inclusive, durante a segunda etapa, identificamos que várias publicações começavam a se repetir, e a tendência na recuperação dos artigos começava a apresentar uma saturação no processo de coleta dos dados. Naqueles casos em que uma mesma publicação fosse vinculada a instituições de países latino-americanos diferentes, esta foi associada, apenas para potenciais fins analíticos estatísticos e de classificação, e para evitar duplicações, à instituição de afiliação do primeiro autor. No caso dos livros identificados, apenas foram contabilizados livros completos. No caso de livros organizados, integrados por capítulos ou seções de diferente autoria, apenas foram contabilizados os correspondentes capítulos identificados.

Por último, foi realizada uma leitura com o objetivo de descartar aquelas que não estabeleciam alguma relação entre turismo e inteligência (filtro de adequação). Em termos de volume, foram identificadas, na primeira etapa da coleta, 133 publicações. Na segunda etapa, por país, foram identificadas e adicionadas mais 235 publicações que não tinham sido recuperadas durante a primeira etapa, somando um total de 368 textos. Posteriormente, foi realizada a confecção definitiva do *corpus* dos textos, cuja análise foi realizada entre janeiro e agosto de 2023, a partir dos dois eixos propostos, correspondentes à primeira e segunda parte dos procedimentos, respectivamente. Isto é, por um lado, uma análise estatística descritiva a

modo de revisão, que permitisse caracterizar as publicações, instituições e autores. E, por outro lado, a análise metateórica do *corpus*, de base interpretativa, partindo, prioritariamente, do eixo das publicações acadêmicas no Brasil, como principal país produtor de conhecimento sobre a temática na região, e identificando inter-relações e diferenças nas linhas e desdobramentos com a produção de outros países.

Posteriormente à análise das publicações, foi realizada uma pesquisa documental a partir do cruzamento de materialidades em formato digital (documentos, relatórios, apresentações, livros e publicações técnico-institucionais; reportagens, notícias e comunicados de imprensa; além de conteúdos publicados em sítios web vinculados com iniciativas e projetos na região) coletadas entre julho e setembro de 2023, vinculadas a projetos em circulação midiática. Desse modo, o presente estudo se alinha às pesquisas sobre imaginários sociotécnicos baseadas na internet e websites direcionados (Rieder, 2018; Sadowski & Bendor, 2019), partindo da busca avançada no Google por materialidades de acesso público (Rieder, 2018). Para isso, foram utilizados filtros de busca na internet, a partir de palavras-chave ou descritores como *turismo inteligente*, *destinos turísticos inteligentes* e *inteligência turística*, considerando as diferenças idiomáticas.

O objetivo dessa instância foi entender as trajetórias de diferentes iniciativas, projetos e modelos vinculados ao turismo como vetor de inteligência na América Latina. Para isso, partiu-se do cruzamento e da integração da pesquisa documental em formato digital com artigos e documentos técnicos oficiais. Esse primeiro momento permitiu traçar um mapeamento das relações estruturantes entre atores, além dos processos de tradução e mediadores (Latour, 2008) na organização do turismo inteligente no cenário regional e internacional, assim como na construção dos imaginários através das representações e inscrições.

Posteriormente, focamos nas dinâmicas e racionalidades. Para isso, foi realizado um recorte de casos vinculados a exemplares do México, do Uruguai, da Argentina, da Colômbia e do Brasil. A escolha desses países se deve aos seguintes critérios: em primeiro lugar, conforme foi possível observar a partir da análise diacrônica e mapeamento do turismo inteligente na região, se trata de países que apresentam continuidade e trajetórias reconhecidas no que diz respeito a iniciativas e projetos de inteligência na região, não apenas vinculados a destinos inteligentes, mas, também, a cidades inteligentes, com base em rankings de reconhecimento internacional, como o *IESE Cities in Motion*, além da inclusão de territórios ao Programa Turismo Futuro, do BID; em segundo lugar, se trata de países que, no momento da escolha, apresentavam casos com trajetórias reconhecidas e/ou projetos ativos em andamento,

vinculados ao marco da Red Iberoamericana de Destinos Turísticos Inteligentes, além da participação de eventos vinculados à temática na América Latina e Espanha.

Nesse sentido, foram consideradas iniciativas e projetos em circulação midiática com a participação de atores representativos vinculados diretamente com a articulação e desenvolvimento de projetos que contribuem com a co-produção de visões latino-americanas sobre o turismo inteligente, e que incluem: no México, o projeto Tequila Inteligente; no Uruguai, a estratégia *Montevideo, de ciudad turística a destino turístico inteligente*; na Argentina, o *Instituto Ciudades del Futuro* (ICF) e a *Red Argentina de Destinos Turísticos Inteligentes (Red DTI-Ar)*, articuladora de destinos turísticos inteligentes nesse país; na Colômbia, o projeto Destinos Turísticos Inteligentes da *Subsecretaría de Turismo* da *Alcaldía de Medellín* e o projeto Bogotá Destino Turístico Inteligente do *Instituto Distrital de Turismo* da *Alcaldía Mayor de Bogotá*; e, no Brasil, o projeto Destinos Turísticos Inteligentes (DTI) Brasil, liderado a nível federal pelo Ministério do Turismo, a partir da colaboração e articulação com outros atores, como SEGITTUR, ICF e SEBRAE.

As materialidades analisadas nessa instância envolveram: o livro e website oficial do projeto Tequila Inteligente; o documento oficial da estratégia *Montevideo, de ciudad turística a destino turístico inteligente* da *División Turismo* da *Intendencia de Montevideo*; a especificação técnica nº 1, sobre os critérios para destinos turísticos inteligentes desenvolvida pelo ICF e orientada aos governos locais da Argentina; o website oficial dos projetos de Medellín e Bogotá Destino Turístico Inteligente, além do boletim informativo oficial desse último; a cartilha e o manual metodológico Modelo DTI Brasil, e o Mapa Estratégico & Plano de Ação Curitiba Destino Turístico Inteligente Horizonte 2030, além de apresentações institucionais em circulação midiática dos projetos e material de imprensa, dentre outros.

Além da análise das materialidades também foram realizadas entrevistas semiestruturadas com perguntas abertas em formato virtual realizadas entre agosto e outubro de 2023 com informantes-chave vinculados a iniciativas e projetos (Bjørner, 2021) do turismo inteligente na América Latina, vinculados a atores institucionais identificados durante a análise das materialidades, a partir de casos no México (Tequila); no Uruguai (Montevideu); na Argentina; na Colômbia (Medellín e Bogotá); e no Brasil. Dos 10 convidados, via convite virtual, foram realizadas entrevistas com 8 participantes. Os informantes-chave envolveram: diretores, coordenadores, líderes de projetos, analistas e responsáveis no desenvolvimento e implementação estratégica de projetos na região. Os dados advindos dessas entrevistas também serviram de base para a análise das trajetórias e dinâmicas sociotécnicas, além de pesquisas que tenham abordado os projetos. Por exemplo, o estudo de Ramírez Arango (2022), que apresenta

dados relevantes sobre metodologias e modelos. Alguns fragmentos das entrevistas e materialidades analisadas também foram utilizados para fins ilustrativos.

Quadro 3 - Relação entre fontes e objetivos de investigação

Fonte dos dados	Objetivo da pesquisa
1. Análise bibliográfica de literatura do campo acadêmico latino-americano.	1) analisar os processos de construção das inter-relações entre turismo e inteligência a partir da produção do campo acadêmico latino-americano;
2. Pesquisa documental em formato digital.	2) entender as perspectivas de outros atores, não necessariamente vinculados ao campo acadêmico, na
3. Entrevistas semiestruturadas em formato virtual com informantes-chave.	co-produção desses processos a partir de iniciativas e projetos na região.

Fonte: Elaborado pelo autor.

Do mesmo modo que nas publicações e materialidades, o enfoque dos imaginários sociotécnicos implica entender como as visões são ativadas e emergem, em termos discursivos. Por isso, as entrevistas envolveram perguntas amplas e abertas com o intuito de entender o contexto de cada caso, vinculadas com o passado, presente e futuro das visões e projetos. Não com o objetivo de realizar um diagnóstico técnico de verificação, numa tradição positivista, e sim a modo de expandir as fontes com respeito a temas centrais previamente identificados na revisão de literatura e na pesquisa documental, nas materialidades e nos modelos de inteligência turística na prática, a partir de seis aspectos inter-relacionados: 1) sentidos atribuídos à inteligência e visão das paisagens de inteligência dos projetos a nível local, nacional e regional; 2) características e aspectos históricos dos modelos de inteligência; 3) governança e atores; 4) desenvolvimento tecnológico, inovação e dados digitais; 5) relações entre turismo, inteligência, desenvolvimento sustentável e sociedade; e 6) desafios.

3.3. MODOS DE ANÁLISE

Nosso intuito foi teorizar sobre o fenômeno, com base na sua compreensão *a posteriori*, ou seja, partindo do entendimento do fenômeno como um processo em permanente construção. Desse modo, a tese procurou configurar um método de trabalho que permitisse desenvolver teoria sobre o fenômeno do turismo inteligente. Para isso, Sandberg e Alvesson (2020)

identificam uma série de elementos estruturais que permitem considerar uma teorização enquanto tal: um propósito claro; um fenômeno observado; uma ordem conceitual que permita caracterizá-lo; o desenvolvimento de *insights* intelectuais que procurem ir além do sentido comum, ou pensar o fenômeno de um modo diferente; critérios de relevância para avaliar seu valor científico-prático; alguma forma de suporte empírico; e uma marcação das fronteiras do fenômeno estudado e seus limites no campo do conhecimento científico.

Segundo a visão weberiana desses autores, uma teoria, em última instância, se trata de uma construção social, determinada por convenções sociais. Esses autores propõem pensar a teorização a partir de uma perspectiva anti-essencialista e pluralista. Assim, para Sandberg e Alvesson (2020) existem diferentes formas de teorização, sendo que as teorias variam na sua concepção entre aquelas que enfatizam mais um pensamento disciplinado e aquelas que se inclinam para a imaginação. Nesse espectro, identificam diferentes tipos de teorias que enfatizam determinados aspectos em detrimento de outros: as teorias de explanação, associadas a relações causais entre variáveis, de ampla utilização nos estudos de tradição positivista; teorias de compreensão, com foco na interpretação e entendimento de significado, com maior adoção no paradigma hermenêutico/interpretativista; teorias de ordem, associadas à classificação, diferenciação ou estruturação dos fenômenos; teorias de processos, com ênfase na produção e reprodução de dinâmicas e performatividades; e teorias que procuram desenvolver um olhar alternativo.

Nossa proposta aqui não foi encaixar a tese numa dessas categorias. Porém, consideramos que, aos objetivos da pesquisa, a teorização da tese propõe uma integração de elementos de compreensão de significados, formas de classificação, ênfase nos processos e, também, um olhar alternativo sobre o fenômeno. Em vista disso, os modos de análise foram orientados por um raciocínio entre lógicas indutivas e abdutivas, ou seja, num movimento dialógico e permanente entre a observação e interpretação das materialidades e a teoria.

Além das diferentes fontes de dados coletados, a triangulação também se fez presente nas técnicas e modos de análise. Assim, embora se trate de uma abordagem predominantemente qualitativa, coerente com a corrente construtivista na qual o estudo se enquadra, os métodos mistos da investigação também envolveram, em momentos específicos e de forma complementar, análises estatísticas descritivas. Nesse sentido, o paradigma pós-positivista não foi descartado, valorando o potencial heurístico das propostas multiparadigmáticas (Bispo, 2010).

No entanto, o modo de análise principal adaptou a estrutura de Johnson (2014), que combina a Teoria Fundamentada com elementos da Análise de Discurso numa complementação

sinérgica. Essa autora sugere que a adoção de um desenho de pesquisa misto e flexível combinando, como técnicas de análise, a Teoria Fundamentada, de enfoque predominantemente hermenêutico-interpretativo, e a Análise de Discurso, resulta adequado e produtivo como modo de análise em pesquisas de orientação pós-estruturalista. Isto se deve a que ambas as perspectivas metodológicas se complementam sinergicamente, destacando "vínculos com a literatura e o contexto e entre as ações e palavras dos participantes" (Johnson, 2014, p. 121, tradução nossa). Segundo a lógica dessa autora, a Teoria Fundamentada permite ancorar a Análise de Discurso a uma análise fundamentada, previamente, na literatura, materialidades e dados coletados.

Para isso, Johnson (2014) se inspira na teoria fundamentada construtivista (Charmaz, 2006). Diferente dos enfoques de tradição positivista e pragmática presentes nas perspectivas glaseriana e straussiana, Charmaz (2006) propõe uma Teoria Fundamentada Construtivista que considera o contexto social e culturalmente constituído, priorizando o estudo interpretativo e intersubjetivo dos fenômenos. Assim, a autora foca em como significados e ações são construídos em determinadas situações, procurando identificar possibilidades, conexões, sequências e perguntas. Desse modo, a objetividade acontece, justamente, no social (Douglas, 2011).

Além disso, a autora sugere focar nos gerúndios, os quais são fundamentais para a sensibilidade teórica, permitindo passar do estático ao processual, refletido em ações e não se limitando, apenas, a temas: “estudar um processo estimula seus esforços para construir teoria porque você define e conceptualiza relações entre experiências e eventos. Então você pode definir as fases principais e se concentrar nas relações entre elas” (Charmaz, 2006, p. 136, tradução nossa). Portanto, apesar de compartilhar características com outras variantes de compreensão hermenêutica, como pode ser o caso da análise textual discursiva, a Teoria Fundamentada Construtivista se diferencia tanto delas quanto das outras variantes da Teoria Fundamentada em que procura destacar o componente dinâmico e processual da ação.

3.3.1. Etapas da Análise

Em termos de operacionalização, para a análise de nossas observações, a análise se organizou em três grandes momentos ou etapas:

- Análise interpretativa e reflexiva de cada uma das materialidades (bibliografia, documentos e transcrições de entrevistas) a partir da perspectiva da Teoria

Fundamentada Construtivista de forma separada, garantindo uma codificação inicial que procurou considerar as diferenças entre as diversas fontes de dados, participantes e contextos identificados;

- Análise comparativa e intertextual entre as materialidades (cruzamento). Implicou a análise comparativa entre as materialidades, preparando os passos posteriores da Teoria Fundamentada Construtivista e a intertextualidade da Análise de Discurso. Aqui é necessário realizar umas breves considerações.

Segundo Schneider e Schmitt (1998), o método comparativo é inerente à construção de conhecimento nas Ciências Sociais, já desde a sociologia clássica. Para Jasanoff (2015), a comparação se torna indispensável no método de estudo dos imaginários sociotécnicos, já que permite observar melhor e identificar aquilo que é distintivo do objeto com relação ao naturalizado, a partir do respeito pelas diferenças. O critério de escolha das produções e iniciativas latino-americanas do turismo inteligente permitiu observar contrastes. Em vista disso, a análise comparada das visões e dos imaginários sociotécnicos aqui não procurou comparar para realizar generalizações. Pelo contrário, também procurou achar potencialidades a partir dos diferentes casos da região, além de elementos divergentes.

Desse modo, a comparação não foi realizada de forma direta com base em variáveis determinadas *a priori* pelo pesquisador, e sim a partir de uma perspectiva metateórica. Isto é, de interpretação e teorização, identificando as diferenças e possíveis similaridades, respeitando seus próprios contextos, convergências e divergências *a posteriori*. Esse exercício dialógico permitiu teorizar a partir do movimento indutivo-abduutivo proposto, entre a análise interpretativa e a produção de inferências de categorias de comparação mais amplas. Nesse sentido, além do diferente, o análogo também resultou interessante, pois foi possível observar que o fenômeno apresenta, além das diferenças de cada caso, aspectos em comum nos processos, transcendendo as fronteiras ou limites artificiais nos quais se circunscreve cada contexto, isto é, como parte de um sistema maior (Livingstone, 2003), ao mesmo tempo que respeitando a diversidade. Por último, a terceira etapa da análise envolveu:

- Análise a partir da integração das materialidades com base na Teoria Fundamentada Construtivista, de modo que possa existir um diálogo entre as fontes de dados e expandi-los, para, depois, incorporá-los à análise geral em codificações posteriores e à Análise de Discurso.

3.3.2. Etapas da (De)Codificação

Os procedimentos específicos de codificação se estruturam em quatro etapas ou capas de análise (Johnson, 2014), de menor a maior profundidade, orientadas pelo critério de saturação teórica (Flick, 2004). A estrutura se baseia na Teoria Fundamentada Construtivista de Charmaz (2006) que, por sua vez, também se nutre de etapas e tipologias de codificação clássicas da Teoria Fundamentada:

- **Codificação inicial:** Essa etapa é orientada, apenas, pelos conceitos sensibilizadores implicados nos objetivos da investigação. Se trata de uma etapa de familiarização com os dados e de um exame detalhado, isto é, palavra por palavra, linha por linha e incidente por incidente, para a construção inicial de códigos. Diferente de outros tipos de análise, esse processo não foca na repetição de palavras. Os padrões são construídos a partir da ação e significação, ou seja, no que o texto faz, isto é, na sua dinâmica. Para isso, as codificações utilizam verbos ativos. Essa etapa compreende aquilo que seriam as codificações aberta e axial dos enfoques clássicos da Teoria Fundamentada. Segundo Charmaz (2006), a atitude do pesquisador nessa etapa é se manter perto dos dados, comparando-os e interrogando-os para gerar perguntas e novas ideias.

Em termos práticos, implica partir dos dados observados e analisados para realizar uma codificação inicial dinâmica, ou seja, focar nas ações, a partir de verbos ativos, não apenas com respeito ao que o texto diz (conteúdo), mas, também, como faz isso (forma) e aquilo que, em última instância, acaba fazendo e para que (função). O foco não está na identificação de componentes estáticos, e sim em códigos a partir dos dados, em termos de ações, que articulam as categorias conceituais.

- **Codificação focalizada:** Essa etapa implica uma interação reflexiva com o significado dos dados e dos códigos para a construção de categorias, começando a evidenciar os processos. Nessa etapa sim são considerados padrões, porém, não como frequências, mas com relação tanto às ações quanto omissões e silêncios, elementos próprios da Análise de Discurso, como se observará na quarta etapa. Essa etapa compreende, também, a codificação seletiva dos enfoques clássicos. Segundo a perspectiva de Charmaz (2006), nessa etapa o pesquisador deve começar a identificar e considerar os *insights*, e se adentrar nos conceitos.

Em termos práticos, implica um procedimento de voltar aos dados e códigos identificados na fase inicial e passar a uma categorização conceitual, ou seja, identificar conceitos-chave que organizam as ações do texto. O foco está na identificação de categorias e conceitos que articulam os nodos.

- Codificação axial: Se a codificação inicial se centrava na construção de códigos a partir de uma análise detalhada, e a codificação focalizada na produção de categorias conceituais, a codificação axial na Teoria Fundamentada Construtivista aprofunda os núcleos temáticos, isto é, aqueles elementos conceituais articuladores da teoria, que, em nosso caso, refletem as práticas e processos que governam as visões dos imaginários sociotécnicos. Isso implica reexaminar dados, códigos e categorias. Segundo Charmaz (2006), essa etapa permite ao pesquisador começar a entender as relações que estruturam, integram e conectam os dados a partir das condições, ações/interações e consequências nos processos.

Em termos práticos, implica voltar aos dados, aos códigos e às categorias para entender os pontos nodais articuladores de troncos ou núcleos temáticos. O foco está na identificação dos nodos e temas centrais que articulam, discursivamente, os imaginários sociotécnicos.

- Codificação teórica: Essa etapa permite dar maior sofisticação e robustez à análise, já que se centra num esforço de integração coerente para compreender com precisão e explicar o fenômeno (Charmaz, 2006). Embora as lentes da Análise de Discurso se fazem presentes de modo concomitante com a Teoria Fundamentada Construtivista (Johnson, 2014), nesse quarto momento detém maior relevância. Aqui é, também, quando se observa mais nitidamente o distanciamento entre a estrutura combinada de Johnson (2014), que incorpora a Análise de Discurso, e a proposta original de Charmaz (2006). Isso se deve a que, uma vez observados os padrões fundamentados nos dados, essa etapa se centra nos processos vinculados às práticas discursivas, além das fontes e lugares de tensões menos evidentes resultantes do contexto, procurando identificar "estratégias e técnicas, ausências e silêncios, resistências e contradiscursos, efeitos, obstáculos, contexto e propósito, e resoluções, dentre outros" (Johnson, 2014, p. 126, tradução nossa).

Em termos práticos, implica voltar aos dados, códigos, categorias e núcleos temáticos para entender as relações, práticas e processos que são organizados pelas estratégias discursivas, identificando as articulações discursivas e focando naquilo que legitima e possibilita. O foco está no processo de inferência e teorização a partir dos discursos. Assim, procura identificar não apenas aquilo que é dito, mas, também, nos elementos estruturais das visões de futuro nos imaginários, o não dito. Desse modo, conforme foi mencionado anteriormente, o discurso é uma forma através da qual é possível acessar aos imaginários. Assim, nessa última etapa, a Análise de Discurso se apresenta útil e produtiva para abordagens de narrativas e visões entre utópicas/distópicas, como no caso dos imaginários sociotécnicos, para entender as crenças e modos de legitimação das narrativas implicadas que alimentam os processos de co-produção sociotécnica a partir das práticas discursivas e representações sociais (Girola & González, 2020).

De Oliveira, Sobrinho & Guarido Filho (2015) definem o discurso "como um conjunto inter-relacionado de textos que proporcionam significado a um objeto por meio da produção, disseminação e consumo destes textos, tendo como referência as estruturas e práticas que os subjazem" (De Oliveira et al., 2015, p. 48). Por outro lado, Hajer (2006) entende os discursos como estruturas incorporadas (*embedded*) na linguagem, isto é, como um "arranjo de ideias, conceitos e categorias através dos quais o significado é dado a fenômenos sociais e físicos, e que é produzido e reproduzido através de um conjunto de práticas identificáveis" (Hajer, 2006, p. 67, tradução nossa). Embora nos estudos em turismo venham sendo utilizados diferentes enfoques, uma das propriedades ou características centrais que compartilham as técnicas de Análise de Discurso, além da relação dinâmica entre texto e contexto e a performatividade, é a intertextualidade (Hannam & Knox, 2005). Essa última parte do entendimento de que o texto não fala por si mesmo, mas é produto de mediações culturais. No entanto, a Análise de Discurso não implica uma análise em termos de verdade ou falsidade, e sim a partir de práticas discursivas pertencentes a um campo de equilíbrio instável (Fairclough, 1995). Assim, segundo Hannam e Knox (2005), as práticas discursivas apresentam sentido social e cultural que pode ser analisado a partir das racionalidades. Desse modo, a Análise de Discurso se trata de uma abordagem holística e interdisciplinar das ciências humanas e sociais adequada para entender fenômenos sociais complexos como o turismo (Darbellay & Stock, 2012).

Segundo Wertz (2011), embora tanto as perspectivas da Teoria Fundamentada Construtivista quanto da Análise de Discurso convirjam no entendimento da ação social a partir da construção negociada e situada de sentido, apresentam divergências que podem ser utilizadas de modo complementar. Assim, resulta adequado, a modo de síntese, estabelecer, a

continuação, algumas distinções entre a Teoria Fundamentada Construtivista, que orientou a primeira parte da análise, e a Análise de Discurso, cujos elementos foram incorporados na segunda e última parte dos modos de análise da investigação.

Por um lado, a Teoria Fundamentada Construtivista (Charmaz, 2006) reconhece que a teoria é co-construída, valorando a análise interpretativa, reflexiva e intersubjetiva, e focando no dinamismo e processualidade, isto é, na teorização de processos a partir de como significados e ações são construídos, procurando identificar possibilidades, conexões, sequências e perguntas. Para isso, parte de diferentes etapas: uma análise inicial de códigos com base nas dinâmicas; uma etapa focalizada em categorias conceituais; uma codificação axial de núcleos temáticos articuladores; e, finalmente, uma fase teórica. Por outro lado, a Análise de Discurso envolve um conjunto de técnicas surgidas da linguística que se preocupa por identificar regularidades discursivas e estruturas argumentativas, dentre outros elementos. A Análise de Discurso se insere, especialmente, na etapa de codificação teórica (Johnson, 2014), e foi utilizada para inspecionar as práticas discursivas vinculadas aos imaginários sociotécnicos e seus efeitos.

Segundo Johnson (2014), enquanto a Teoria Fundamentada Construtivista foca nos processos de construção de significados e sentidos, a Análise de Discurso permite acessar ao produto das relações de poder que atravessam e estruturam as práticas discursivas. Em termos comparativos, enquanto a Teoria Fundamentada Construtivista foca na ação dos discursos de maneira textual, isto é, na linguagem em si mesma, a Análise de Discurso se concentra nas condições de produção. Além disso, a Teoria Fundamentada Construtivista foca nos significados dados por parte dos participantes dos processos, isto é, naquilo que os sujeitos dizem e fazem, enquanto a Análise de Discurso foca na justificação e legitimação, independentemente das vontades e intenções dos indivíduos, ou seja, nos efeitos (Wertz, 2011).

Por outro lado, é importante destacar que ambos os enfoques se diferenciam, num sentido estrito, da análise de narrativas, em que essa última não foca em processos e práticas sociais, e sim em aspectos psicológicos de experiências e histórias individuais (Wertz, 2011). Também é importante esclarecer que, embora existam superposições com técnicas de Análise de Conteúdo, essas últimas procuram identificar categorias predefinidas, geralmente a partir de padrões e frequências de palavras, numa tradição positivista, enquanto a Teoria Fundamentada Construtivista complementada pela Análise de Discurso foca nas ideias, sentidos e argumentos implicados nos dados analisados sem partir de categorias analíticas *a priori*, isto é, estabelecendo inter-relações processuais no texto em sua vinculação com o contexto, e visando, além das etapas de codificação e categorização, à produção de teoria.

4. ANÁLISE DE RESULTADOS E DISCUSSÃO TEÓRICA

4.1. RELAÇÕES ENTRE TURISMO E INTELIGÊNCIA NAS PUBLICAÇÕES ACADÊMICAS

As visões implicadas no turismo inteligente vêm apresentando diversas trajetórias, a partir de discursos que permeiam, entre outros atores e instâncias institucionais, o âmbito acadêmico. A primeira parte dessa etapa de pesquisa apresenta uma análise descritiva da produção bibliográfica sobre o turismo inteligente na América Latina. No entanto, não procura se limitar a uma análise estatística. Por esse motivo, a segunda parte foi sistematizada em torno de uma análise metateórica do *corpus*. Segundo Gallego (2018), as análises metateóricas focam "nos posicionamentos ontológicos, axiológicos, epistemológicos e metodológicos que subjazem nos sistemas conceituais que utilizamos para o estudo de fenômenos da vida social" (Gallego, 2018, p. 147, tradução nossa). Ou seja, se trata de análises de segunda ordem que permitem ao pesquisador abordar elementos implícitos nos pressupostos dos textos científicos.

Com base nessas considerações, o objetivo central dessa etapa é entender, a partir de uma perspectiva descritiva e metateórica, como vêm se articulando as relações entre turismo e inteligência a partir das publicações acadêmicas do campo acadêmico. A tecnociência, como pressuposto dos estudos CTS e dos imaginários sociotécnicos, considera que a ciência e a tecnologia acabam se tornando indistinguíveis entre si (Latour, 1992), além de considerar o papel das dimensões sociais, culturais e políticas na formação e construção delas e vice-versa. Desse modo, nessa instância procurou-se partir de uma exploração da produção acadêmica. Porém, não a partir de uma validação, ou não de seu conteúdo, em termos de verdade ou falsidade, e sim como instância de co-produção, embora não seja a única, dos imaginários sociotécnicos que vinculam o turismo e a inteligência na região.

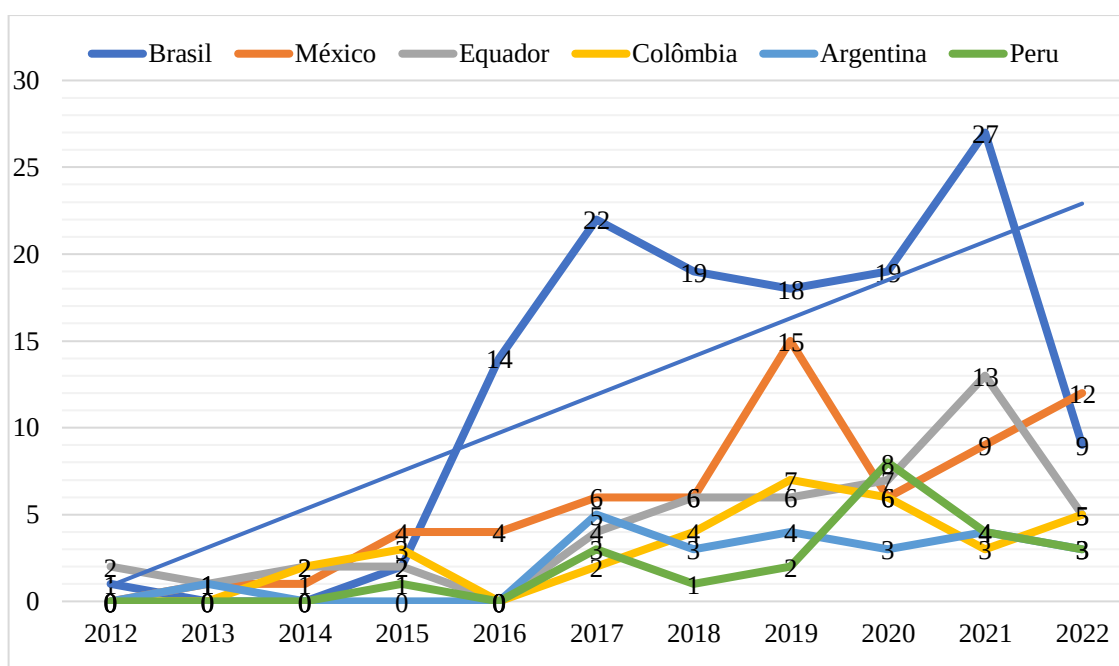
Desse modo, abordar as relações entre turismo e inteligência a partir da tecnociência permite entender como o turismo inteligente vem sendo entendido e co-produzido a partir da região. Assim, a análise do turismo inteligente a partir das publicações acadêmicas permite entender, a partir de uma perspectiva metateórica, como esse fenômeno sociotécnico vem sendo co-produzido. Não apenas por parte de governos, empresas e/ou organizações da sociedade civil, mas, também, no contexto da produção da tecnociência ao longo do tempo. E, também, o modo em que esse conhecimento se vincula com o desenvolvimento tecnocientífico numa relação intrincada que dá forma ao turismo inteligente e vice-versa.

4.1.1. Análise Descritiva das Publicações

4.1.1.1. Volume e Evolução

Em termos de volume, e a partir dos dados obtidos, foi possível organizar o *corpus* em três grandes grupos por país ou conjuntos de países, ao mesmo tempo que permitiu desagregar a análise. O primeiro grupo de publicações foi composto, unicamente, pelo Brasil. Os resultados sugerem que, com um total de 131 (35,60%) documentos identificados, o Brasil se destaca como o principal país produtor de conhecimento, em termos quantitativos absolutos, que vinculam turismo e inteligência na América Latina. Num segundo conjunto, com mais de 20 publicações identificadas em cada caso, foi possível agrupar a produção do México (n=66) (17,39%), Equador (n=48) (13,04%), Colômbia (n=33) (8,97%), Argentina (n=23) (6,25%) e Peru (n=22) (5,98%). Num terceiro conjunto, foi possível agrupar a produção de Costa Rica (n=9) (2,45%), Cuba (n=9) (2,45%), Bolívia (n=7) (1,90%), Chile (n=7) (1,90%), Uruguai (n=5) (1,36%), Venezuela (n=3) (0,82%), El Salvador (n=2) (0,54%), Panamá (n=2) (0,54%), Paraguai (n=2) (0,54%) e Honduras (n=1) (0,27%). No Gráfico 1 se apresenta a evolução dos primeiros dois grupos, que concentram 87,23% (n=321) da produção de conhecimento que apresenta vinculações entre turismo e inteligência no campo acadêmico latino-americano no período de 2012-2022.

Gráfico 1 - Evolução de publicações que vinculam turismo e inteligência no campo acadêmico latino-americano por volume por país



Fonte: Elaborado pelo autor.

O primeiro texto identificado que vincula o turismo com a inteligência na América Latina corresponde a uma publicação de 2006 da Institución Universitaria de Envigado, da Colômbia, e apresenta o desenvolvimento de um planejador de rotas inteligentes a partir de um sistema de informação geográfica (Ruiz Henao & Agudelo Betancur, 2006). A essa publicação segue, em termos cronológicos, um capítulo de Goodstein (2007), da Rainforest Alliance de Costa Rica, que apresenta uma certificação de qualidade, a *SmartVoyager*, para minimizar o impacto negativo ambiental e social nas ilhas Galápagos, Equador. Em 2010, o estudo de Venegas (2010), da Faculdade de Informática da Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, desenvolve um sistema de planejamento a partir de tecnologias de sistemas multiagente e serviços web.

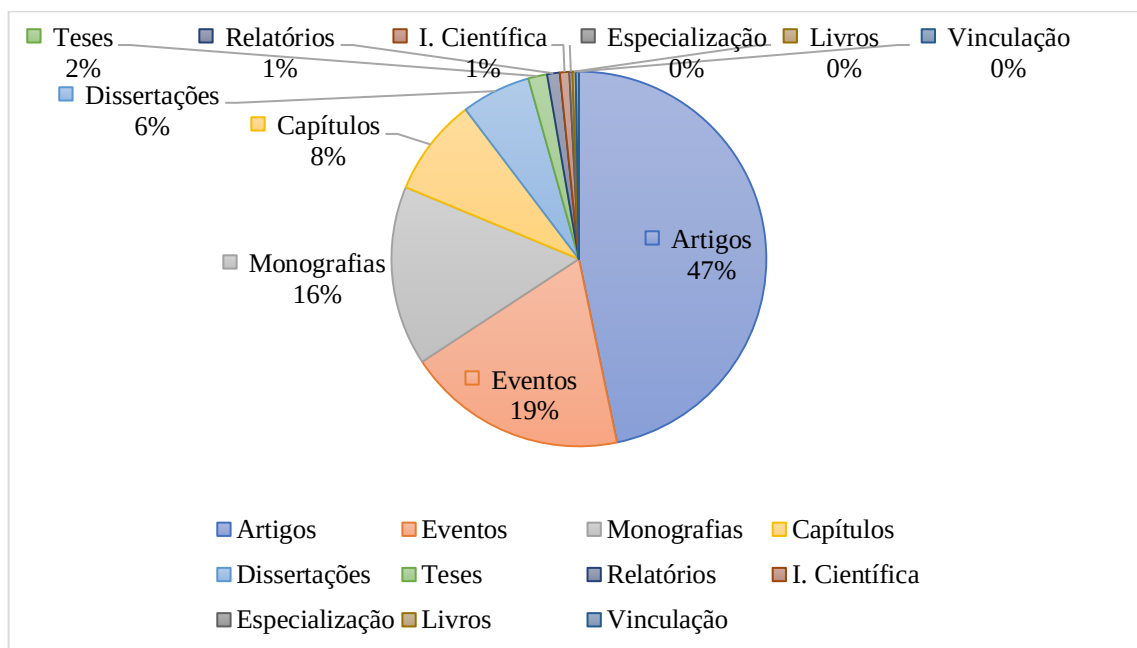
No entanto, salvo essas exceções, é possível identificar, a partir de 2012, um fluxo maior de publicações que vinculam o turismo e a inteligência na região. Por exemplo, o primeiro trabalho identificado no caso do Brasil, em termos cronológicos, corresponde a um artigo publicado em 2012 na Revista Ciências Administrativas, da Universidade de Fortaleza (UNIFOR). Trata-se de um artigo científico de Holanda e Nascimento (2012) que aborda o conceito de hotéis inteligentes, a partir da adoção de novas tecnologias para a automação de processos, a partir do caso da cidade de Fortaleza (CE). Esse ano também foi o início das publicações identificadas em El Salvador e Equador. Na Argentina, no México, no Panamá e na Venezuela foram identificadas publicações a partir de 2013; na Bolívia, no Chile, na Colômbia, na Costa Rica e no Uruguai, a partir do ano 2014; em Honduras e no Peru, a partir de 2015; em Cuba, desde 2019; e, no Paraguai, desde 2021.

A partir daí, com respeito à evolução da produção de conhecimento que vincula turismo e inteligência no caso específico do campo acadêmico brasileiro, em termos de quantidade de textos publicados, observamos que, embora o primeiro artigo identificado correspondesse ao ano de 2012, a maior tendência de crescimento na produção acadêmica acontece entre 2015 e 2017, com um platô entre 2018 e 2020, voltando a crescer entre 2020 e 2021, após o começo da pandemia causada pela COVID-19. Esse último foi o ano com maior quantidade de textos publicados identificados, apresentando uma queda em 2022. A possível explicação disso não se deve, necessariamente, a uma queda do interesse de pesquisa no tema, mas, provavelmente, ao fato de que a coleta dos dados foi realizada entre agosto e dezembro de 2022. Nos outros países analisados, os picos de publicações acontecem entre 2017 e 2021: Argentina em 2017; México e Colômbia em 2019; Peru em 2020; e Brasil e Equador em 2021. Desse modo, em termos quantitativos, é possível observar uma produção acadêmica com altos e baixos, porém, com uma tendência geral em crescimento.

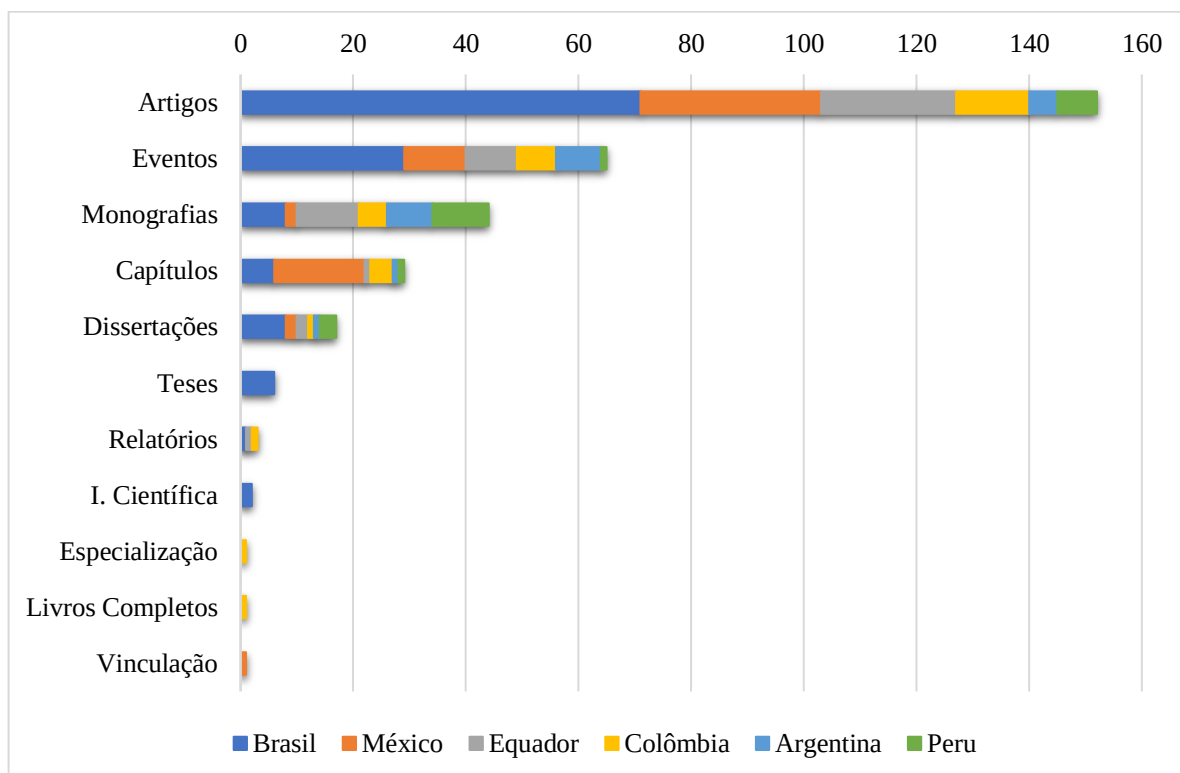
4.1.1.2. Tipologia

No que diz respeito ao tipo de publicação, foram recuperados artigos científicos, publicações em eventos científicos, livros completos, capítulos e seções de livros, dossiês e coletâneas, teses de doutorado, dissertações de mestrado, trabalhos de especialização, monografias e trabalhos de conclusão de curso, planos de trabalho de iniciação científica, projetos de vinculação e relatórios de pesquisa. Com base no Gráfico 2, é possível observar que a maior parte dos textos se referem a artigos científicos (47%) (n=172). Isto também se observa se desagregarmos os documentos por país (Gráfico 3) no Brasil (54,19%) (n=71), no México (50%) (n=32), no Equador (50%) (n=24), na Colômbia (39,39%) (n=13), na Costa Rica (33,33%) (n=3), em Cuba (77,77%) (n=7), na Venezuela (100%) (n=3), no Panamá (100%) (n=2) e no Paraguai (100%) (n=2).

Em segundo lugar, se observa a presença de publicações em eventos científicos (19%) (n=70), seguido por: monografias e trabalhos de graduação (16%) (n=57); capítulos de livro (8%) (n=31); dissertações e trabalhos de mestrado (6%) (n=22); teses de doutorado (1,63%) (n=6), identificadas, apenas, no Brasil; relatórios de pesquisa (1,09%) (n=4); trabalhos de iniciação científica (0,82%) (n=3); e, por último, trabalhos de especialização, livros completos e projetos de vinculação (0,27% cada um) (n=1 cada um). No caso da Argentina, predominam publicações em eventos científicos (34,78%) (n=8) e monografias (34,78%) (n=8); no caso do Peru, monografias (45,45%) (n=10), do mesmo modo que na Bolívia (100%) (n=7); no caso do Chile, artigos, monografias e dissertações (28,57% cada um) (n=2 cada um); no caso do Uruguai, dissertações (40%) (n=2); em El Salvador foram identificados uma monografia e um trabalho de iniciação científica; e em Honduras uma publicação em evento científico.

Gráfico 2 - Tipologia de publicações que vinculam turismo e inteligência no campo acadêmico latino-americano

Fonte: Elaborado pelo autor.

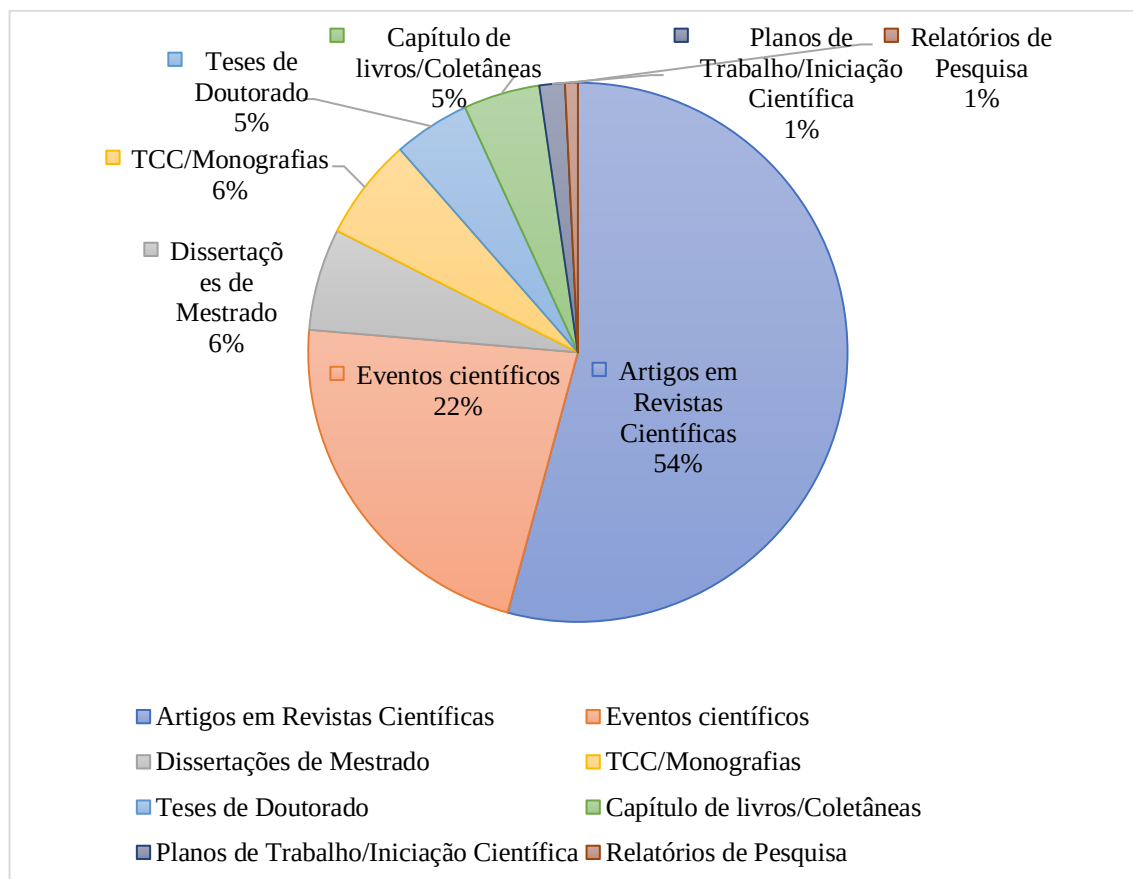
Gráfico 3 - Tipologia das publicações desagregada por país

Fonte: Elaborado pelo autor.

No campo acadêmico brasileiro (Gráfico 4), especificamente, do total de 131 textos identificados, 54% (n=71) foram publicados em revistas científicas; 22% (n=29) constituem

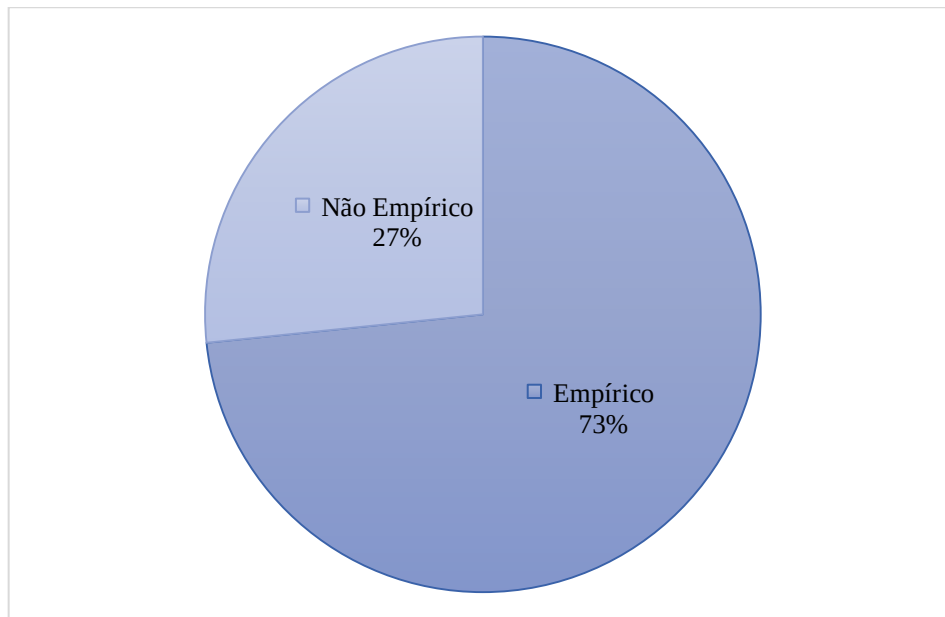
publicações em eventos científicos; 6% (n=8) correspondem a dissertações de mestrado; 6% (n=8) a trabalhos de conclusão de curso/monografias; 5% (n=6) a teses de doutorado; 5% (n=6) das publicações correspondem a capítulos de livros/coletâneas; 2 documentos constituem planos de trabalho no marco de projetos de iniciação científica; e 1 texto corresponde a um relatório de pesquisa.

Gráfico 4 - Tipologia das publicações no campo acadêmico brasileiro

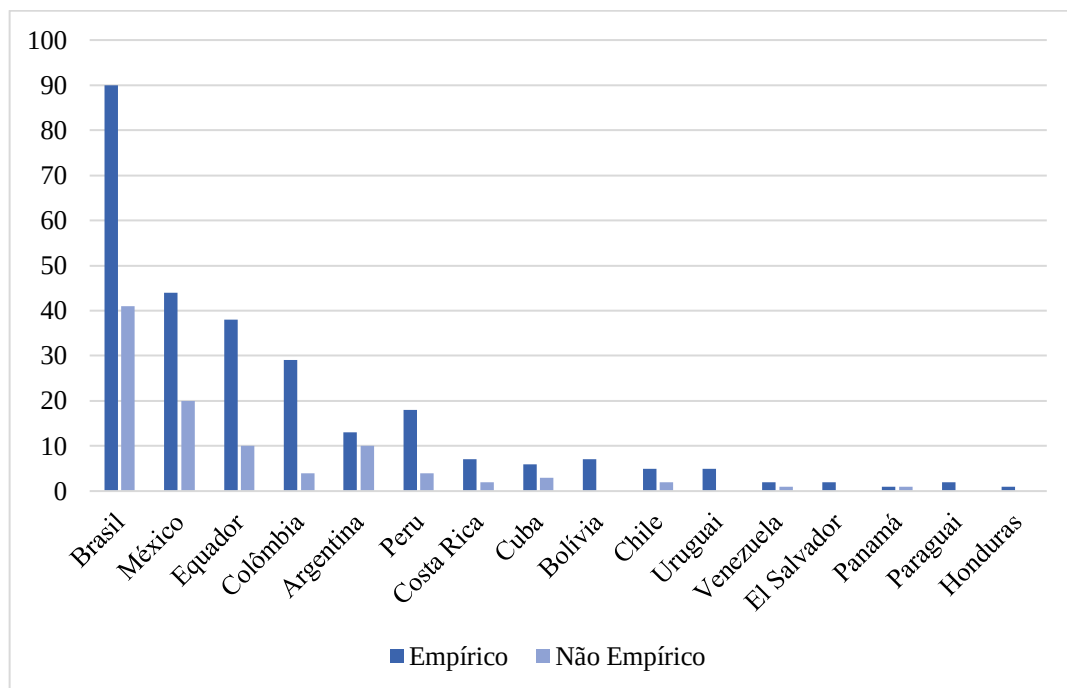


Fonte: Elaborado pelo autor.

Também foi possível identificar estudos empíricos e não empíricos (Gráfico 5). No campo acadêmico latino-americano predominam estudos empíricos (73%) (n=270) em detrimento dos estudos não empíricos (27%) (n=98), o que coincide com os resultados desagregados por país (Gráfico 6), com exceção do caso do Panamá, no qual foi identificado um estudo empírico e outro não empírico. Os estudos não empíricos identificados constituem: revisões de literatura, artigos teóricos, conceituais e ensaios; propostas de *frameworks*, modelos, planos e projetos de pesquisa não aplicados; e textos introdutórios de obras, conclusões e notas de capas.

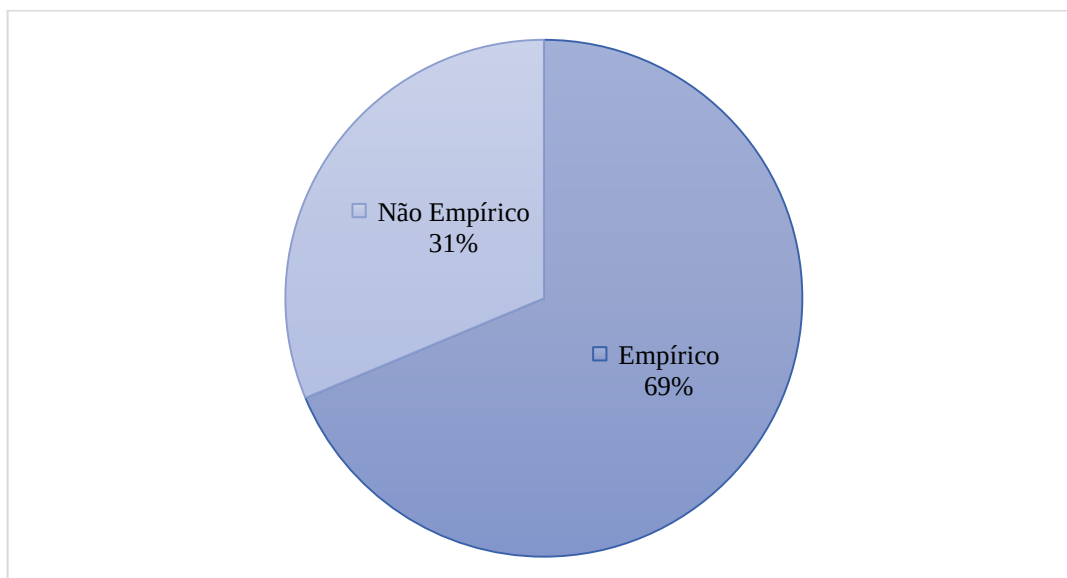
Gráfico 5 - Estudos empíricos/não empíricos no campo acadêmico latino-americano

Fonte: Elaborado pelo autor.

Gráfico 6 - Estudos empíricos/não empíricos desagregados por país

Fonte: Elaborado pelo autor.

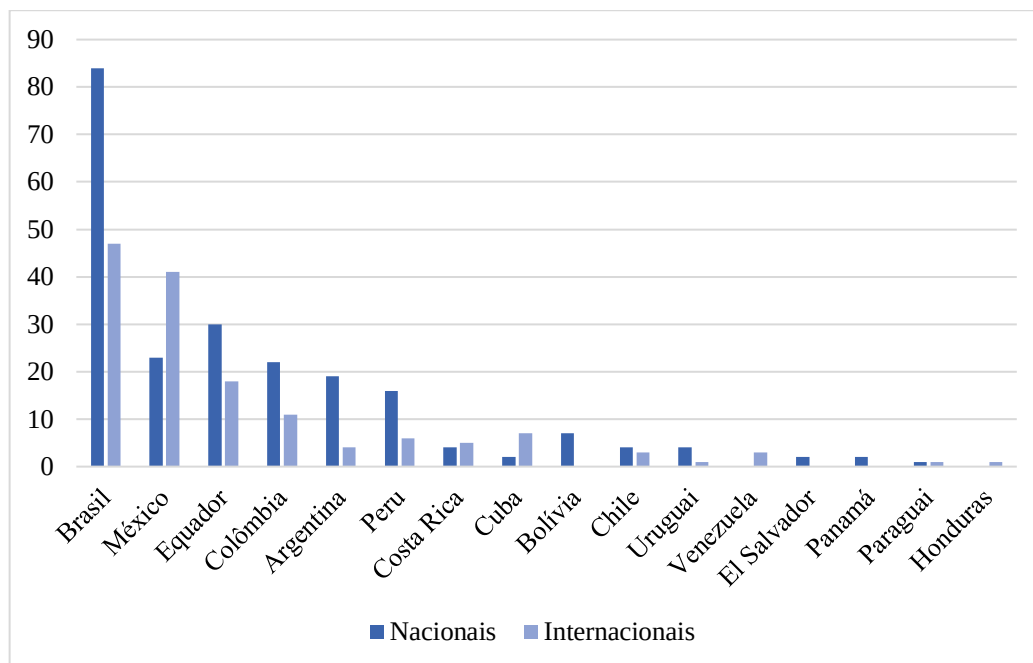
No caso específico do Brasil (Gráfico 7), do total de 131 artigos, a maior parte (69%) (n=90), corresponde a estudos empíricos, enquanto 31% (n=41) corresponde a estudos não empíricos, principalmente revisões de literatura e, em menor medida, artigos teóricos, conceituais, proposta de projetos de pesquisa, modelos, ensaios e relatórios.

Gráfico 7 - Estudos empíricos/não empíricos no campo acadêmico brasileiro

Fonte: Elaborado pelo autor.

Também foi possível distinguir entre publicações nacionais e internacionais, ou seja, fora do país produtor. De um modo geral, considerando todos os tipos de publicações, a maior parte dos estudos correspondem a publicações dentro dos países produtores, ou seja, publicações nacionais (59,78%) (n=220). Dessa maneira, é possível observar, em termos gerais, uma produção latino-americana composta, principalmente, por estudos empíricos no formato de artigos científicos, na sua maioria, em publicações nacionais.

No entanto, nesse caso, os resultados desagregados por país acabam sendo mais ilustrativos (Gráfico 8). Os países nos quais predominam as publicações nacionais são: Brasil (64,12%) (n=84), Equador (62,5%) (n=30), Colômbia (66,66%) (n=22), Argentina (82,61%) (n=19), Peru (72,73%) (n=16), Bolívia (100%) (n=7), Chile (57,14%) (n=4), Uruguai (80%) (n=4), El Salvador (100%) (n=2) e Panamá (100%) (n=2). Por outro lado, os países nos quais predominam publicações internacionais são: México (64,06%) (n=41), Costa Rica (55,55%) (n=5), Cuba (77,77%) (n=7), Venezuela (100%) (n=3) e Honduras (100%) (n=1). No caso do Paraguai, apresenta uma publicação em cada categoria.

Gráfico 8 - Publicações nacionais/internacionais desagregadas por país

Fonte: Elaborado pelo autor.

No caso específico do Brasil, se observamos em detalhe os 71 artigos científicos, a maior parte deles foram publicados em revistas brasileiras (60,56%) (n=43), enquanto 39,43% (n=28) foram publicados em revistas científicas no exterior. O mesmo acontece com os capítulos de livros, dos quais 4 correspondem a publicações nacionais e 2 a publicações no exterior. Com relação às publicações em eventos científicos, foi observado o contrário. Do total de 29 publicações, a maior parte, 58,62% (n=17), ainda que com pouca discrepância, correspondem a eventos no exterior, enquanto 41,37% (n=12) das publicações correspondem a eventos nacionais.

As revistas científicas com maior concentração de artigos que vinculam o turismo com a inteligência na região se encontram no Brasil. Dentre elas, se destaca a *CULTUR*, editada pela Universidade Estadual de Santa Cruz, com 9 artigos, que também inclui um estudo de uma instituição do México. O destaque dessa revista se deve, em parte, à organização de uma edição temática sobre destinos turísticos inteligentes no Brasil no ano de 2016. Outra das revistas identificadas foi a *Rosa dos Ventos*, editada pela Universidade Caxias do Sul, com 8 artigos, que também inclui um estudo de uma instituição da Costa Rica, e que organizou uma edição especial sobre a temática em 2022. E, também, a *Marketing & Tourism Review*, editada pela Universidade Federal de Minas Gerais, com 4 artigos.

No que diz respeito a livros, em 2021 foi publicado na Colômbia um livro completo de López Trujillo, Marulanda Echeverry e Gómez Gómez (2021) vinculado à temática, com o título *Turismo transformador: Gestión del conocimiento y tecnologías digitales en el turismo*. Também, no caso do México, foram organizados os livros *Destinos turísticos inteligentes: Prospectiva del desarrollo humano en el turismo mexicano*, editado em 2019 pelo *Centro de Evaluación de Capacidades Turísticas de Mercado para el Desarrollo*, que inclui publicações do México e de Cuba; e *Vectores de innovación sustentable: Organizaciones y destinos turísticos inteligentes*, editado em 2022, pela *Universidad Autónoma del Estado de México*, que inclui publicações do México e da Colômbia. Por outro lado, com relação a eventos científicos na região, o *Congreso Internacional de Innovación Turística & Desarrollo Regional*, celebrado em mais de uma edição na Colômbia, apresenta publicações desse país sobre a temática.

No que se refere a publicações em revistas fora da América Latina, se apresenta uma predominância da revista *Smart Tourism*, na qual foram publicados quatro estudos do Brasil em 2021, além de quatro estudos de instituições do México, 3 do Equador, 1 da Colômbia, 1 de Cuba, 1 do Paraguai e 1 do Peru. A maioria se trata de estudos já publicados previamente em outras revistas. Outras revistas internacionais que apresentam estudos latino-americanos são a *Sustainability*, com estudos do Brasil, México, Equador e Peru, e a *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Información*, com estudos de instituições do Equador, Colômbia e Peru. No que diz respeito a eventos científicos, foi identificado um conjunto de publicações, especialmente, nos anais do *Seminario Internacional Destinos Turísticos Inteligentes: Nuevos Horizontes en la Investigación y Gestión del Turismo* celebrado na Universidad de Alicante, Espanha, em 2017, que incluem publicações do Brasil e da Argentina. Outros eventos internacionais são o Congresso Iberoamericano de Cidades Inteligentes (*Ibero-American Congress of Smart Cities*), que tem reunido publicações do Uruguai, Colômbia, México e Brasil; e as conferências internacionais do *Institute of Electrical and Electronics Engineers (IEEE)* sobre cidades inteligentes e big data, que têm apresentado estudos do Brasil e do México.

A partir de uma perspectiva multi e interdisciplinar, nas inter-relações entre turismo e inteligência, também foram identificados, desde as primeiras publicações, aportes interdisciplinares e a partir de diferentes áreas do conhecimento além do campo específico do turismo, dentre elas: administração pública e de empresas (gestão); engenharias e tecnologias aplicadas (com ênfase na engenharia e gestão do conhecimento, ciência da computação, sistemas e tecnologia de informação, informática e desenvolvimento de software); geografia e estudos de planejamento urbano e territorial; estudos de governança e políticas públicas;

perspectivas sociológicas e antropológicas (culturais) vinculadas com o marketing e a tecnologia; processos históricos e geográficos/territoriais; e semiótica. Algumas delas, inclusive, a partir de perspectivas interdisciplinares.

Também se apresentam publicações em revistas e eventos de áreas além do campo do turismo que aportam aos estudos sobre o turismo inteligente, como: a sociologia; a geografia; os estudos sobre desenvolvimento sustentável, o patrimônio e o meio ambiente; as cidades inteligentes; a administração pública; a gestão do conhecimento e inovação; e a área de tecnologia de informação e comunicação.

4.1.1.3. Instituições e Autoria

No caso do Brasil, as instituições que mais se destacam, em termos de volume de publicação, são a Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), a Universidade Federal do Paraná (UFPR) e a Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Os principais autores, em termos de quantidade de textos identificados que vinculam turismo e inteligência no Brasil, são: Luiz Mendes Filho (UFRN), com 17 textos associados, e José Manoel Gonçalves Gândara (UFPR), com 10 textos. Outros autores que se destacaram na revisão são Alexandre Augusto Biz (UFSC e UFPR), com 8 textos, e Jennifer Caroline Soares (UFS) e Saulo Ribeiro dos Santos (UFMA), com 7 textos cada um; além de Adalberto dos Santos-Júnior (UFPEL), Andréa Cacho (UFRN), Mickael Raninson Carneiro Figueredo (UFRN) e Nélcio Cacho (UFRN) com 6 textos cada um.

No México, algumas das instituições que se destacam na temática são o Instituto Politécnico Nacional e a Universidad Autónoma de Ciudad Juárez. Dentre os principais autores, com quatro documentos associados, se encontram Ana María Miranda Zavala e Isaac Cruz Estrada, da Universidad Autónoma de Baja California, e Oswaldo Morales Matamoros e Ricardo Tejeida Padilla, do Grupo de Investigación en Sistemática y Turismo (GIST) do Instituto Politécnico Nacional. No caso do Equador, entre as principais instituições produtoras de conhecimento vinculadas se encontram a Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López e a Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Entre os principais autores, com três textos associados, se encontram Mabel Font Aranda (Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí) e Rafael Vera (Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López).

Dentre as principais instituições da Colômbia com publicações vinculadas, se encontram a Universidad de Cartagena, a Universidad Nacional de Colombia, a Universidad Magdalena e

a Pontificia Universidad Javeriana. Dentre os autores, se destaca Raúl José Martelo Gómez, da Universidad de Cartagena, com três publicações associadas. No caso da Argentina, se destacam a Universidad Nacional de Tierra del Fuego e a Universidad Nacional de La Plata. Dentre os principais autores se encontram, no caso da primeira, Federico González, Guillermo Feierherd, Leonel Viera, Lucas Romano e Beatriz Depetris, com 3 publicações associadas. No caso da Universidad Nacional de La Plata, Ana Clara Rucci e Lisandro Delía, com 3 publicações identificadas vinculadas. Dentre as principais instituições do Peru produtoras de conhecimento vinculado se encontram a Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, a Universidad Peruana Unión e a Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Dentre os principais autores se destacam Gladys Maquera (Universidad Peruana Unión / Universidad Esan) e Óscar Mendoza (Universidad Peruana Unión / Grupo Innop Perú), com quatro publicações associadas a cada um.

Outras instituições latino-americanas com publicações vinculadas são o Instituto Tecnológico de Costa Rica, a Universidad de Holguín (Cuba), a Universidad Mayor de San Andrés (Bolívia), a Universidad de Chile e Pontificia Universidad Católica (Chile), a Universidad de La República (Uruguai), a Universidad de Panamá e a Universidad Americana (Paraguai). Dentre os autores, também se destacam: Marlen Treviño Villalobos e outros pesquisadores do Instituto Tecnológico de Costa Rica; Justa Ramona Medina Labrada (Universidad de Holguín, Cuba); Jorge Antonio Martínez Moreno (Universidad de Panamá); María Liz Barijho e Hernán Isidro Suty Segovia (Universidad Americana).

A modo de recapitulação, os países que mais se destacam, em termos quantitativos, na produção de conhecimento que vincula turismo e inteligência no campo acadêmico latino-americano, são: Brasil, seguido pelo México; Equador; Colômbia; Argentina e Peru. Com relação à atualidade das publicações, com exceção de três publicações isoladas da Colômbia, Costa Rica e Chile, correspondentes ao ano de 2006, 2007 e 2010 respectivamente (incluídas no *corpus* de análise), em geral, é possível identificar que as publicações que articulam relações entre turismo e inteligência se concentram no período 2012-2022. Portanto, os resultados da pesquisa sugerem que, salvo exceções, se trata de um tema cujas discussões na região não se estendem além da última década.

Embora já se encontrasse presente em publicações desde 2006, vinculadas, sobretudo, a tecnologias de informação aplicadas, o discurso que vincula turismo e inteligência na América Latina começa a se refletir, salvo exceções, sobretudo a partir de 2012. Assim, se apresenta uma produção acadêmica com altos e baixos, porém, com uma tendência geral em crescimento que se consolida, principalmente, no período 2015-2017, com um platô entre 2018 e 2020, voltando

a crescer entre 2020 e 2021, após o começo da pandemia causada pela COVID-19. Embora o caso de cada país apresente suas diferenças, de um modo geral, a produção envolve, principalmente, estudos empíricos no formato de artigos científicos em publicações nacionais. As revistas científicas com maior concentração de artigos identificados na região se localizam no Brasil. Além do campo específico de estudos em turismo, também se apresentam vinculações com outras áreas e disciplinas.

4.1.2. Análise do Corpus

4.1.2.1. Primeiras Linhas Tecnocêntricas

A partir das trajetórias do campo acadêmico brasileiro como principal eixo de análise, desde as primeiras publicações que vinculam turismo e inteligência, se desdobra um primeiro conjunto de linhas ou perspectivas que apresentam uma forte relação entre o turismo e um discurso orientado pela engenharia e a tecnologia aplicada, especialmente, vinculado aos sistemas e tecnologias de informação e comunicação, e processos técnicos. Nessas ramificações, que continuam até hoje, pode-se agrupar um conjunto de estudos que vinculam diretamente a inteligência com o desenvolvimento e proposta de soluções tecnológicas e processos técnicos a partir de diferentes aplicações e instrumentalizações. Esse conjunto de visões que se abrem apresentam um forte caráter tecnocêntrico, concebendo as próprias tecnologias como inteligentes, e se apresentando de duas formas. Por um lado, como soluções para negócios, uma linha que aqui chamaremos de *tecnocomercial*, devido a que se centra na própria aplicação de tecnologia e processos técnicos orientados à eficiência do negócio do turismo com base nas lógicas do mercado. Por outro lado, também se apresenta uma variante sob a forma de soluções para destinos, procurando ir além de soluções a partir de uma lógica empresarial, e orientando-se a uma lógica de planejamento e gestão urbana e territorial mais ampla, considerando, também, outros elementos.

A linha tecnocomercial se vincula a processos de gestão, eficiência e inovação orientada à qualidade, produtividade e competitividade, se vinculando não apenas à informação da oferta, mas, também, à experiência dos consumidores. Trata-se de uma linha na qual predomina o uso de tecnologia e um pensamento eficientista, sobretudo, para processos de gestão e para entender o comportamento do consumidor. Nessa linha, que abriu um caminho para o entendimento das cidades e destinos turísticos inteligentes a partir de uma perspectiva eminentemente tecnoeconômica de negócios, se vincula, principalmente, o desenvolvimento de tecnologia com

processos comerciais vinculados ao mercado turístico. Um dos primeiros estudos identificados, que vinculam o turismo com a inteligência no Brasil, aborda, nesse sentido, o conceito dos hotéis inteligentes, a partir da adoção de tecnologias para a automação de processos comerciais e de negócios (Holanda & Nascimento, 2012).

A linha tecnocomercial também se encontra presente nos casos e trajetórias particulares de publicações dos outros países analisados. No caso do México, se introduzem conceitos orientados ao marketing e à gestão turística, como a *publicidade inteligente* (Ortega Herrera & Sánchez Ramos, 2017). A tendência das linhas de estudos tecnocêntricos, orientados ao desenvolvimento de aplicações e soluções tecnológicas, também se apresenta no caso do Equador. Assim, foram identificadas propostas de planos de negócios orientados à criação de produtos digitais vinculados a agências de viagens (Briones Cruz, Flores Diaz & Toala Intriago, 2014) e aplicativos de gestão turística e gastronômica inteligentes (Chango-Cañaveral et al. 2017). Morales-Urrutia, Morales-Urrutia, Simabaña-Taipe e Ramírez (2020), por sua vez, analisam o uso de ferramentas digitais para a competitividade de empresas hoteleiras e gastronômicas. Nesse sentido, alguns estudos, inclusive, partem de uma associação do turismo com a inteligência a partir da vinculação com o conceito de *smartphone* (telefone inteligente), entendida como uma ferramenta por parte dos consumidores.

No caso da Argentina, também se apresentam, desde as primeiras publicações, trajetórias de vinculação direta entre inteligência e tecnologia aplicada, especialmente, tecnologias digitais a partir de perspectivas tecnocêntricas e/ou tecnocomerciais. Desse modo, se apresentam estudos de mercados ou planos de marketing e negócios, como a proposta de plataformas inteligentes de experiência únicas (Criado Grosse & Viglino, 2019), ou abordagens sobre o posicionamento digital de agências de viagens (Mateo, 2021). No caso do Peru, também se apresentam estudos que propõem planos e modelos de marketing e negócios a partir de perspectivas tecnocomerciais, principalmente, vinculadas a aplicativos móveis com informação turística para visitantes (Barreno Flores, Díaz Rojas & Latorre Asmad, 2015; Maceda Mogrovejo, 2017), por exemplo, a partir de entrevistas com empresários e turistas (Alarcon Chong & Chilon Reyes 2018), ou com serviços e preços com plataforma de pagamentos certificada orientada aos turistas nacionais (Chavarry Cordova, Fuertes Leon, Miranda Quispe, Pari Capa & Ventura Pedreros, 2020). Pagador Barton e Uriarte Delgado (2020), por sua vez, focam nas tecnologias inteligentes em hotéis para a melhoria da qualidade de serviços e satisfação das necessidades dos consumidores.

No caso de Cuba, a perspectiva tecnocomercial se apresenta em estudos que propõem sistemas multiagentes para processos de gestão hoteleira e a personalização através de

televisores inteligentes (Amargós & Llanes 2022), além do uso de realidade aumentada e dispositivos inteligentes para a melhoria da experiência dos viajantes (Sánchez Jorge, Jiménez Valero & Velastegui López, 2022). No caso do Chile, nessa linha se apresenta a proposta de um sistema de planejamento híbrido a partir de tecnologias de dispositivos móveis, agentes inteligentes e serviços web (Venegas, 2010). No caso do Uruguai, se apresenta a proposta de uma loja online de comércio eletrônico a partir de um modelo de negócio personalizado, flexível e rápido com equipamentos e acessórios *smart* para viajantes, identificando-se essa adjetivação não apenas com a tecnologia *per se*, mas, também, com o desenho, baseado numa estética funcional, eficiente e de moda (De Marco, Nario & Ramos, 2015).

No caso da Venezuela, as perspectivas tecnocomerciais também se apresentam, por exemplo, num estudo com uma ênfase marcada na cultura da inovação com vista a um esforço em investimento em tecnologia para a melhoria da competitividade e da qualidade do serviço, a partir de um estudo de caso de empresas de Santa Marta, na Colômbia (Linares Morales & Cohen Granados, 2022). No caso de El Salvador, a perspectiva tecnocomercial também se apresenta através do foco na implementação de tecnologias de informação e comunicação na hotelaria de San Salvador, por exemplo, a partir de estratégias de marketing inteligente com base em software de gestão de relacionamentos com os clientes (CRM), com vista à satisfação desses últimos (Ascencio, Bermúdez Méndez & García, 2012). Ou, também, na abordagem do marketing móvel em empresas de alojamento a partir do caso da cidade de Santa Ana.

Assim, se trata de uma perspectiva que apresenta uma relação estreita não apenas com as práticas de gestão comercial do lado da oferta, no que diz respeito aos processos de gestão e o entendimento do comportamento do consumidor, mas, também, com o próprio consumo turístico, pois parte da premissa de que as tecnologias teriam a capacidade de melhorar a experiência turística, gerando, além de produtividade, maior satisfação, em termos de efeitos das tecnologias no comportamento do consumidor, isto é, a demanda turística (Freitas & Faxina, 2017).

No caso do México, isto também se encontra presente a partir do interesse em conhecer e prever o comportamento do consumidor (Tusell-Rey, Tejeida-Padilla, Camacho-Nieto, Villuendas-Rey & Yáñez-Márquez, 2021), seu perfil, e medir a satisfação de visitantes de distintas gerações e com diferentes motivações (Moo Canul, 2018; Moo Canul & Camacho Rodríguez, 2017; Cornelio-Vázquez & Cuevas Álvarez 2019), por exemplo, a partir das mudanças produzidas pela pandemia da COVID-19 e o comércio eletrônico, focando no turismo médico (Dávila-Aragón & Arriola-Castrejón, 2021). No caso da Colômbia, que apresenta um foco maior na perspectiva tecnocêntrica, a partir de vários estudos e pesquisas

aplicadas, dois exemplos são: o estudo sobre o papel dos telefones inteligentes no empoderamento, flexibilidade e satisfação em experiências turísticas móveis vinculadas a viagens de lazer, além da oportunidade para a publicidade móvel contextualizada (Menezes, Barbosa, Laborda & Callejas, 2019); e outros estudos sobre a importância da informatividade, interatividade e personalização das tecnologias do turismo inteligente na experiência turística, além da segurança e privacidade (Jeong & Shin, 2020). Também foi identificado um estudo sobre proteção ao consumidor aeronáutico, no qual Zuluaga Moreno (2020) discute, a partir do direito, o conceito de *regulamentação inteligente*, vinculado à segurança jurídica, para o setor aeronáutico, e que envolve, dentre outras características, a busca por uma maior eficiência e participação de outros atores e instituições além do Estado. No caso do Peru, também se apresentam estudos que orientam o uso de tecnologias, como big data e realidade aumentada, aplicadas ao contexto turístico, para, no primeiro caso, prever a demanda e a preferência dos turistas e, no segundo, ampliar a informação vinculada à cultura e ao entretenimento em tempo real (Valencia-Arias, Ocampo-Osorio, Quiroz-Fabra, Garcés-Giraldo & Valencia, 2020a,b). Também foi identificada uma perspectiva centrada em características do perfil do turista digital, vinculado às novas tecnologias (Rojas Cruz & Rumiche Alamo, 2021).

Por outro lado, a partir do período entre 2015 e 2017, que coincide com uma tendência de crescimento na produção de publicações, as vinculações entre turismo e inteligência no campo acadêmico brasileiro vão apresentar como uma de suas principais características a proliferação de diagnósticos técnicos e análises avaliativas centradas em estudos de caso de cidades e/ou Estados do Brasil. Alguns desses estudos continuaram numa perspectiva tecnocêntrica, vinculadas a estudos de engenharia e tecnologia aplicada, sobretudo, aqueles aportes advindos de áreas como as ciências da computação, a informática e as tecnologias e sistemas de informação. No entanto, se trata de estudos que buscam estender o papel das tecnologias além dos seus aspectos comerciais numa escala organizacional ao nível da gestão integral numa escala territorial (Cacho et al., 2016; Cacho, Lopes, Calvalcante & Santos, 2016), uma tendência que poderíamos denominar de *soluções para destinos*.

Esse conjunto de perspectivas partem do desenvolvimento de soluções tecnológicas e aplicações para problemas específicos e concretos. Em geral, e na linha dos estudos sobre a experiência turística, se trata de perspectivas nas quais o turista se encontra no centro da atenção. Por exemplo, soluções tecnológicas que partem do desenvolvimento de aplicativos móveis integrando tecnologias orientadas ao turista, ou sistemas baseados na coleta de dados em mídias sociais com foco no entendimento do comportamento do consumidor, isto é, da demanda turística. No entanto, também focam no atendimento de problemas sociais e

econômicos que envolvem os cidadãos, por exemplo, vinculados ao transporte e segurança pública, condições ambientais e gestão de recursos. Começa a se estabelecer, desse modo, uma clara separação na instrumentalização tecnológica, que se deve a uma distinção analítica baseada na ideia de que os destinos inteligentes deveriam focar nos turistas-consumidores e as cidades inteligentes deveriam centrar sua atenção nos residentes-cidadãos (Guardia & Guardia, 2017), e de que esses últimos se beneficiariam, indiretamente, das ações e esforços pensados para os primeiros.

É possível começar a observar que a tendência de propor o desenvolvimento de soluções e aplicações tecnológicas no marco de cidades e destinos inteligentes vai apresentar desdobramentos e rupturas. No caso específico do Brasil, por exemplo, a partir de enfoques centrados em escalas menores que procuram integrar o desenvolvimento tecnológico a perspectivas sociais e culturais do turismo. Um exemplo é a perspectiva das *comunidades inteligentes* (Soares, Semião, Marques & Conceição, 2017), que parte do termo concebido pelo Smart Communities Institute of California, desde a década de 1990, para a transformação consciente dentro das comunidades da vida e trabalho nos territórios a partir das tecnologias de informação. A partir dessa perspectiva, de ênfase territorial e orientado à cultura local, Mello e Faxina (2017) propõem focar no entendimento do comportamento e cultura de consumo para a co-criação de experiências que permitam integrar o marketing e tecnologias sociais ao consumo turístico do patrimônio histórico e cultural a partir de um marco associativista da economia criativa com foco na participação social, vinculando a inteligência com a resolução de problemas cotidianos. Por sua parte, Binfare, Marinho, Dantas e Santana (2021) abordam o conceito do *patrimônio inteligente* para pensar o uso de tecnologias vinculadas ao patrimônio cultural imaterial no marco das Cidades Humanas Inteligentes, partindo, especificamente, do papel das lendas, mitos e contos locais enquanto atrativos para o turismo cultural e histórico que fazem parte da memória e da construção da identidade local de Tibau do Sul (RN). Nessa linha de preservação patrimonial, Pereira e da Silva (2021) exploram, a partir da perspectiva dos destinos turísticos inteligentes, potencialidades das tecnologias de informação e comunicação para o turismo cultural, em particular, o turismo arqueológico, com um olhar para o desenvolvimento sustentável. Desse modo, é possível começar a observar diferentes linhas e desdobramentos.

Esses estudos também apresentam correlação com estudos no campo mexicano que propõem o desenvolvimento de estratégias e aplicações tecnológicas sob a forma de soluções tecnológicas orientadas a diferentes fins: o uso de luzes urbanas como forma de informação e comunicação para a acessibilidade universal a serviços turísticos (Perez-Jimenez, Rabadan,

Rufo, Solana & Luna-Rivera, 2015); aplicativos móveis para resolver aspectos vinculados a rotas personalizadas para a mobilidade e informação e recomendações personalizadas sobre a oferta turística patrimonial (Cervantes, Gutiérrez, Gutiérrez & Sánchez, 2016; Zacarias, Cuapa, De Ita & Torres, 2015) baseada nas preferências dos usuários (Alvarado-Uribe et al. 2018; Gomez-Oliva, Alvarado-Uribe, Parra-Meroño & Jara, 2019), ou plataformas de sistemas de transporte inteligente para a análise baseado em dados de mobilidade de transporte público (Moreno-Bernal, Cervantes-Salazar, Nesmachnow, Hurtado-Ramírez & Hernández-Aguilar, 2022). Além disso, autores como Montaudon-Tomas, Pinto-López e Yáñez-Moneda (2020) vinculam o conceito do turismo inteligente com a digitalização do turismo e da hospitalidade a partir do conceito de indústria 4.0 como uma tendência. No caso do Equador, Barbary-Montoya, Del Hierro & Arroba-Hurtado (2020) adaptam o conceito de indústria 4.0 ao turismo (turismo 4.0), para identificar ferramentas tecnológicas que funcionem para a promoção e avaliação de eventos, em particular, férias de turismo gastronômico, com foco no marketing, a experiência e o comportamento do consumidor. Também se apresentam estudos que focam no desenho de sistemas de indicadores para a avaliação da inovação tecnológica a partir da perspectiva dos visitantes (Vera, Alfonso & Reinoso, 2019).

No caso do Equador, Nuñez del Arco (2012), Cedeño Suárez e Cedeño Suárez (2012), e Carrillo Checa (2015), propõem o desenvolvimento de aplicativos móveis para telefones inteligentes. O primeiro, com informação turística e hoteleira da cidade de Guayaquil, o segundo da costa equatoriana, e o terceiro para fomentar a atividade turística e o marketing por parte das empresas no país. Por outro lado, também se apresentam estudos aplicados a: sistemas inteligentes web adaptativos de recomendação automatizada (Flores Orozco, Hurtado Jerves & Zabala Bustamante, 2018; Hurtado Jerves & Zabala Bustamante, 2018); um *framework* para sistemas de beacons e serviços de nuvem para a obtenção de informação turística e tendências (Guarda, Haz, Augusto & Vitor, 2018); redes inteligentes para energia solar e eólica (Icaza, Córdova & Toledo, 2018; Icaza, Rojas Espinoza & Valarezo, 2021); tecnologias verdes e autossustentáveis a partir de palmeiras inteligentes para conectividade sem fio e informação para turistas em praias (Salcedo Aguilera, 2018); aplicação de fotogrametria e realidade aumentada para a promoção, restauração e conservação de patrimônio cultural (Llerena-Izquierdo & Cedeño-Gonzabay, 2019); e um aplicativo móvel para o planejamento de rotas turísticas centradas no usuário (Montalván-Vinces, Reimundo-Cabrera & Noblecilla-Grunauer, 2021). Além disso, também se apresentam estudos sobre a percepção das tecnologias. Por exemplo, um estudo sobre a avaliação da importância de ferramentas de turismo inteligente a partir de um enfoque de desenvolvimento local e sustentável tendo como base a perspectiva de

turistas, apresentando diferenças entre nacionais e internacionais. Enquanto os primeiros encontravam menos utilidade nas ferramentas tecnológicas, os últimos priorizavam aquelas relacionadas com a segurança (Castillo Vizuite, Gavilanes Montoya, Muñoz Jácome, Chávez Velásquez & Borz, 2021). Também se apresenta um estudo sobre telefones inteligentes e aplicações móveis a partir da perspectiva de diferentes atores (turistas, prestadores e o setor público) (Urvina Alejandro, Lastra-Bravo & Jaramillo-Moreno, 2022). Assim, Equador apresenta uma expressiva produção de estudos aplicados a partir de perspectivas centradas no desenvolvimento tecnológico, tanto para fins comerciais quanto orientados à sustentabilidade ambiental e cultural, como a eficiência energética e a conservação patrimonial.

No caso da Colômbia, se parte do desenvolvimento de: planejadores de rotas turísticas baseados em sistemas inteligentes (Ruiz Henao & Agudelo Betancur, 2006); sistemas tutoriais inteligentes para a aprendizagem da cultura e história de uma cidade (Pérez & Taborda, 2014); soluções baseadas em análise de dados de *tracking* de movimento turístico (Concha Agredo, Martínez-Acosta, Chantre & Ramirez-Gonzalez, 2015); modelos para plataformas de open e linked data (dados abertos e enlaçados) baseadas em software livre para o desenvolvimento com fins de visibilidade, marketing e promoção turística da marca Colômbia (Herrera Caceres, 2015); desenvolvimento de aplicativos (Ruíz, Bohorquez & Molano, 2017), por exemplo, para televisores inteligentes (Camargo-Ariza, Rivera-Ospino & Medina-Delgado, 2018), ou na forma de assistentes informativos virtuais vinculados ao patrimônio, a partir da relação, nesse último caso, do turismo inteligente com a *computação cultural* (López, Hernández, Navarro-Newball & Prakash, 2022); plataformas baseadas em arquitetura de microsserviços, com foco em sistemas de recomendação, planejador de rotas e educação patrimonial (Garcia, Aciar, Mendoza & Puello, 2018); proposta de solução, a partir da engenharia financeira, para a melhoria de serviços aeronáuticos de linhas aéreas e aumento da taxa de ocupação (Mora Mora & Torres Cortés, 2018); agente inteligente para a sugestão de destinos com base nas preferências dos usuários para uma maior competitividade (Martelo Gómez, Romero Madera & Villabona, 2019); uso de big data no turismo digital, a partir de uma perspectiva tecnocomercial, para que a atividade turística conheça melhor o comportamento do consumidor e mantenha satisfeitos seus clientes (Martelo Gómez, Romero Madera & Borré, 2019); uso de tecnologias imersivas, como realidade virtual, para a difusão, num marco de governança e sustentabilidade, de atrativos naturais e culturais de territórios a partir de ambientes tridimensionais aplicando fotogrametria (Triana Perdomo, Coronado Hernández, Rodríguez Acosta & Toledo Pinto, 2019); uso de internet das coisas para o desenvolvimento do turismo, entre outros setores, vinculando a ideia da inteligência com a inteligência artificial (Barrios-

Ulloa, Cama-Pinto, Mardini-Bovea, Díaz-Martínez & Cama-Pinto, 2021); tecnologias emergentes de inteligência de negócios vinculadas à indústria 4.0 com foco na inovação e a produtividade através de patentes (propriedade intelectual) (Montes Hincapié, 2022).

No caso da Argentina, se parte da mineração de dados para fins de marketing e promoção turística (De Lucca, 2017); uso de plataformas de comércio eletrônico para negócios turísticos (Aceval & Di Marino, 2022); aplicações de realidade virtual e aumentada, big data e inteligência artificial para serviços de informação turística em áreas naturais de Tierra del Fuego a partir do campo da ciência da computação (Feierherd et al., 2018, 2019a, 2019b); ou o desenho de tecnologias imersivas para a interpretação patrimonial aplicadas ao caso da cidade de La Plata (Taus, 2020). A pesquisa de Przybylski (2018) foca no caso da cidade de Buenos Aires, e parte das tecnologias e sistemas de informação para indagar sobre suas aplicações num contexto turístico inteligente. Nesse mesmo intuito, o trabalho de Lobelos (2021) parte das tecnologias de informação e comunicação para entender como elas podem contribuir com a sustentabilidade a partir do caso de Pinamar, enquanto Ramos e Campo (2022) partem da análise das capacidades tecnológicas digitais a partir de uma perspectiva de planejamento integral com base no caso da cidade de Tandil.

No caso do Peru, as abordagens tecnocêntricas, orientadas a estudos e projetos aplicados da inteligência se concentram em: plataformas digitais para informação, rotas e circuitos turísticos inteligentes com foco no turismo rural de base comunitária como alternativa de responsabilidade socioambiental, além do econômico, procurando gerar valor para a comunidade, entre outros atores como turistas, empresas e o Estado (Mendoza Apaza, 2017; Maquera & Mendoza, 2017; Maquera, Mariaca, Mendoza Apaza & Condori Fernandez, 2019; Maquera, da Costa, Mendoza, Salinas & Haddad, 2022); sistemas inteligentes de recomendação de atividades turísticas para a satisfação de turistas (Castillo Cueva & Aguilar Campos, 2019) com informação turística baseada no conhecimento de expertos em turismo (Fernandez et al., 2022); jogos sérios de realidade virtual para a difusão, promoção, e influência na intenção de visita (Moscoso Sotelo & Torre Saenz, 2020); sistema de estacionamento inteligente para a melhoria da qualidade de vida através da redução do impacto ambiental (Romo Quispe & Benites Romero, 2021); e sistemas de informação para sistematização de processos vinculados a vendas de pacotes turísticos (Garrido Cusipaucar, 2022).

No caso de Costa Rica, Chaves Agüero (2014) aborda o uso didático-educacional de recursos tecnológicos, como a realidade aumentada, com fins de turismo e natureza, a partir de uma *inteligência naturalista* e aprendizagem construtivista, por exemplo, orientado a guias. A partir de uma perspectiva mais tecnocomercial, outra série de estudos propõe uma plataforma

tecnológica, *Intelitur*, para gerenciar dados da oferta turística em La Fortuna, cantão San Carlos, na região Huetar Norte, para o uso por parte de empresários e para uma experiência turística mais eficiente, com vista à inovação e à competitividade a partir de um planejamento estratégico, além de sua vinculação com a sustentabilidade e a acessibilidade, e da necessidade de desenvolvimento de uma marca distintiva (Flores-Leitón, 2021; Treviño-Villalobos, Cardinale-Villalobos, Fernández-Mora, Viquez-Acuña & González-Quirós, 2022; Treviño Villalobos, Cardinale-Villalobos, Fernández-Mora, Viquez-Acuña & González-Quirós, 2021; Viquez-Acuña, Treviño-Villalobos, Fernández-Mora, Cardinale-Villalobos & González-Quirós, 2021). Quirós-Cordero, Piedra-Calderón e Rojas-Muñoz (2022), por sua vez, propõem o desenho de um sistema inteligente para a melhoria das experiências dos turistas e visitantes, sobretudo, aquelas vinculadas às caminhadas (*trekking*), se concentrando na assistência em situações de emergência, implicando maior segurança, economia de custos e independência para esses últimos. Por outro lado, Garita e Ortiz (2016) propõem um sistema de monitoramento das estruturas de pontes para a gestão estratégica de infraestrutura, considerando que apresenta um impacto direto na mobilidade, no turismo e na economia nacional.

No caso da Bolívia, os trabalhos de Hilaquita Mamani (2014), Flores Flores (2014) e Espejo Mamani (2018), da área de informática, focam no desenvolvimento de estudos vinculados a estratégias de marketing e publicidade com base nos telefones móveis inteligentes. No primeiro caso, o estudo parte de tecnologias de realidade aumentada para a difusão de lugares turísticos da Bolívia. No segundo caso, foca no patrimônio histórico e cultural da cidade de La Paz, e, no terceiro, se parte de um aplicativo móvel sobre a Plaza Murillo (La Paz). O trabalho de Ramirez Quispe (2014), também do campo da informática, parte de tecnologias de georreferenciamento de lugares turísticos através de um aplicativo para telefones inteligentes, com base no caso da cidade de La Paz. A partir do turismo, Camacho Calsina e Zenteno Vito (2020) também focam na informação turística, propondo o desenho de um portal para a informação e promoção turística da cidade de La Paz a partir da utilização de redes sociais e códigos QR, dentre outras tecnologias. Desse modo, vinculam a noção dos destinos turísticos inteligentes com a adoção de tecnologias digitais, sobretudo, nos processos de gestão e na experiência de uso de serviços, como o sistema de transporte. Maldonado Benavides (2021), também com base no caso da cidade de La Paz, vincula a noção dos destinos turísticos inteligentes com a competitividade, partindo da adoção de tecnologias de informação e comunicação, mais especificamente, realidade aumentada, para fins estratégicos de promoção turística do patrimônio histórico e cultural, no marco de um turismo de entretenimento.

No caso do Chile, as linhas tecnocêntricas se apresentam na vinculação dos destinos inteligentes com o turismo digital, e, mais especificamente, as tecnologias digitais (Kalia, Mladenović & Acevedo-Duque, 2022). As propostas se apresentam, por exemplo, através de planos de negócios para a comercialização de guias turísticas digitais através de aplicativos móveis com informação de sítios turísticos, culturais e patrimoniais (Lagos Quezada, 2014); ou, a partir da *nova normalidade* depois da pandemia, negócios de aluguel de moradias inteligentes com vista a um turismo sustentável em zonas naturais isoladas do Peru, partindo do caso da província de Chachapoyas (Amazonas), e associando a inteligência aos algoritmos de inteligência artificial orientada à personalização (Caman Muñoz, 2021).

No caso do Uruguai, as linhas e perspectivas tecnocêntricas se apresentam na proposta de um sistema móvel multiplataforma offline com base em realidade aumentada e geolocalização para turistas com informação oficial de itinerários e pontos de interesse, o que permite economia de custos (Duarte, Emanueli, Palma & Vergara, 2014). Por sua vez, o trabalho de Segura et al. (2021) parte de algoritmos de aprendizagem automática para o monitoramento e gestão da qualidade da água com base no caso de praias recreativas de Montevideú, a partir de uma modelização inteligente baseada em inteligência artificial.

4.1.2.2. Das Soluções Tecnológicas para Negócios e Destinos Turísticos aos Modelos Sistêmicos de Planejamento e Gestão Territorial para o Desenvolvimento Sustentável

As primeiras vinculações entre turismo e inteligência abriram linhas tecnocêntricas orientadas a processos comerciais dos negócios e destinos turísticos, seja a partir das tecnologias orientadas aos processos de gestão de negócios, ao entendimento do comportamento do consumidor, isto é, a demanda turística, ou à competitividade e a gestão de destinos. Em geral, isto se apresenta em estudos que procuram, por exemplo, desenvolver o monitoramento da experiência turística com fins de gestão, promoção e desenvolvimento de soluções inteligentes (Muniz, Dandolini, Biz & Ribeiro, 2021); a partir da percepção dos turistas-visitantes sobre os atrativos (Freitas, Mondo & Soares, 2020; Dos Santos, 2022); para analisar a reputação vinculada ao patrimônio histórico e cultural (Dos Santos, de Souza Neto, Pereira, Gândara & da Silva, 2016; Dos Santos & Gândara, 2016); ou de uma perspectiva de inteligência de mercado (Tomazzoni, Tomazin & Oliveira, 2021), por exemplo, a partir do uso de big data para melhorar a competitividade (Albuquerque, Soares & Mendes Filho, 2022). Assim, trata-se de uma linha que ainda continua até hoje e orienta, especialmente, a partir das perspectivas da administração, do marketing e da economia, o papel da tecnologia na eficiência

e na produtividade dos negócios; a satisfação da demanda; ou a competitividade de organizações e destinos.

Conforme foi observado em outras linhas que vão se desdobrando, embora tenha sido identificada uma tendência em vincular os sistemas e tecnologias de informação à inteligência de mercado ou de negócios, a tecnologia, no entanto, vai ser entendida como um meio ou instrumento para diferentes fins, ou seja, não apenas a partir de uma dimensão tecnoeconômica de negócios. A partir da engenharia e gestão do conhecimento, os aportes da Universidade Federal de Santa Catarina, por exemplo, procuram orientar o desenvolvimento baseado em conhecimento e inovação, integrando, ao mesmo tempo, e a partir de uma ótica interdisciplinar, aspectos socioculturais, geográficos, urbanos e institucionais (Yigitcanlar, da Costa & Sabatini-Marques, 2018). Por exemplo, a partir do conceito de *inteligência territorial* (Bregolin, 2018), que faz ênfase na dinâmica dos atores, das redes e das relações no contexto local e no espaço territorial, a partir de visões de inteligência coletiva de apropriação do conhecimento por parte dos atores a partir de uma perspectiva de desenvolvimento, não apenas a partir da economia do conhecimento, mas, também, numa perspectiva mais ampla, da sociedade do conhecimento.

Nesse sentido, por exemplo, para autores como Alvares, dos Santos e Perinotto (2020) ou Pereira (2021), a tecnologia deve estar a serviço da ciência, dos dados e observatórios para o monitoramento em prol de um desenvolvimento de políticas públicas em benefício de e com a participação democrática dos múltiplos atores da atividade (setor público, privado, acadêmico, associativo, sindicatos e comunidade), procurando vantagens econômicas ao mesmo tempo que a conservação patrimonial natural e cultural, além da inclusão social (Santos & Inácio, 2018), ou seja, em prol de um desenvolvimento sustentável vinculado ao planejamento e gestão descentralizada dos territórios (Lima e Silva, Fossá & John, 2019). Trata-se, em geral, de uma perspectiva que parte do planejamento e da gestão de destinos que procura superar o viés economicista, por exemplo, a partir do desenvolvimento de instrumentos de controle para a gestão sustentável e acessível com base no monitoramento de zonas turísticas (Bonfato, Athie & Coletti, 2021) e da mobilidade (Sturmer, 2022), envolvendo tecnologias de georreferenciamento (Freitas, 2019; Freitas & Faxina, 2017). Um dos principais argumentos tem a ver com a necessidade de uma maior eficiência para enfrentar o cuidado do meio ambiente (eficiência energética) e os problemas derivados do crescimento demográfico (vinculado, por exemplo, à mobilidade) (Guardia & Guardia, 2017). Isto resulta num ponto importante, já que se partir de uma noção de turismo mais ampla, os dados não necessariamente devem se orientar, apenas, a fins mercadológicos ou de negócios. Em vista disso, Mendes Filho, Mayer e Correa (2022) identificaram, a partir da perspectiva dos turistas sobre os destinos inteligentes, uma

maior incidência de ideias vinculadas não apenas ao papel das tecnologias nas empresas turísticas, mas, também, à inovação em projetos turísticos e planejamento urbano. Por sua vez, no caso do México, se apresenta uma série de estudos focados no entendimento da inteligência a partir do desenvolvimento de observatórios, no entanto, circunscrita a conhecer o perfil de diferentes tipos de turista e motivações da demanda turística (Franch & Contreras, 2013).

Essa perspectiva, vinculada ao planejamento e gestão estratégica dos territórios, que integra, mas não se limita à sua dimensão econômica, forma parte de uma linha que começa a se observar nitidamente a partir dos diagnósticos e estudos de caso no Brasil que começam a proliferar a partir do período entre 2015 e 2017. Trata-se de um conjunto de perspectivas que partem de uma visão mais sistêmica e holística de planejamento que, embora considere que as tecnologias digitais cumprem um papel importante no turismo inteligente, não partem da aplicação delas e sim de seu entendimento como mais um elemento, porém, transversal aos outros (Rocco & Alvares, 2017; Soares et al., 2017), no marco de um sistema mais amplo com outros múltiplos componentes, níveis e dimensões (Otowicz, Macedo & Biz, 2022). Portanto, além da própria tecnologia, vinculada, por exemplo, à conectividade e sistemas de informação, o turismo inteligente seria um sistema composto por outros múltiplos componentes que variam em função do marco de análise: gestão governamental/governança (incluindo a integração, colaboração e transparência entre atores); sustentabilidade (sobretudo, vinculada ao meio ambiente e à eficiência energética); acessibilidade (física e/ou digital); gestão vinculada à informação, ao conhecimento e à inovação; inovação (não necessariamente vinculada a tecnologias digitais); mobilidade (sobretudo, urbana); segurança/vigilância; infraestrutura (não necessariamente digital); educação; qualidade de vida; recursos humanos qualificados/capital humano; qualidade e personalização vinculadas à experiência turística/produto turístico; e aspectos econômicos, como marketing, competitividade ou incentivo fiscal.

Essa linha se caracteriza por explorar modelos de planejamento, gestão e controle de destinos (Miskalo-Cruz & Gândara, 2016; Miskalo-Cruz, Gândara & Silveira, 2016; Dos Santos & Gândara, 2016) a partir de perspectivas mais ecléticas, sistêmicas, holísticas e integrais dos destinos turísticos inteligentes, outorgando um maior equilíbrio ao componente tecnológico com relação aos outros. Foi observado que, em geral, apresentam as seguintes características: partem da adaptação e aplicação de diferentes critérios, modelos e indicadores pré-definidos de cidades e destinos inteligentes, principalmente, os modelos de SEGITTUR, de 2013, e do INVAT.TUR e do Instituto Universitario de Investigaciones Turisticas (IUIT) da Universidad de Alicante, de 2014 (Freitas & Mendes Filho, 2020; Gomes, Gândara & Ivars-Baidal, 2017; Lima & Mendes-Filho, 2021; Mendes Filho et al., 2022; Miskalo-Cruz, Gândara

& Silveira, 2016; Muniz et al., 2021; Pereira, 2021; Pinto, 2017; Santos, 2018; Santos & Vieira, 2018; Silva, 2016; Soares et al., 2017); apresentam estudos comparados e *benchmarking* com casos ou modelos de outras cidades ou países, como Seul, na Coreia do Sul (Cardoso, 2018), e, sobretudo, com foco em Espanha, como o caso de Alicante (de Sousa, de Souza, Rossetto & Ivars-Baidal, 2016), ou Portugal; os estudos são realizados a partir da perspectiva de membros de organismos públicos, do setor privado ou da academia (Gomes et al., 2017; Lima, Mendes Filho, Corrêa & Mayer, 2021; Mendes Filho, Silva & da Silva, 2019); principalmente a partir de casos de gestão no nível local ou municipal, e, também, estadual. Dentre os destinos brasileiros identificados se encontram casos nas macrorregiões Nordeste (Aracaju-SE e o Estado de Sergipe; Natal-RN e Tibau do Sul-RN; São Luís-MA e o Estado de Maranhão; Salvador-BA e Olinda-PE); Sudeste (Belo Horizonte-MG e Ouro Preto-MG; Búzios-RJ e Rio de Janeiro-RJ; São Paulo-SP, Campinas-SP, Brotas-SP e outros municípios do Estado de São Paulo); Sul (Florianópolis-SC e o Estado de Santa Catarina; Curitiba-PR, e o Estado de Paraná); Centro-Oeste (Bonito-MS, o Estado de Goiás e Brasília-DF) e Norte (Belém-PA). Em geral, os estudos de casos brasileiros diagnosticam um estágio inicial, ou, em alguns casos, médio, na lógica de um processo de transformação para se tornar destinos inteligentes.

No caso do México, se apresentam estudos de diagnóstico com enfoques que enfatizam em maior ou menor medida o componente tecnológico e a infraestrutura, em: Acapulco (Guerrero), com foco em problemas socioambientais e propostas de desenvolvimento local, dentre outros aspectos (Aguilar-Torreblanca, Hernández-Lobato & Solis-Radilla, 2015; Cruz Vicente, Agatón Lorenzo & Añorve Fonseca, 2018); Mazatlán (Sinaloa), com ênfase no contraste entre teoria e realidade, além da proposta de processos de participação em prol de interesses coletivos (Schmidt Cornejo, Santillán Núñez & Velarde Valdez, 2016); Ciudad Juárez (Chihuahua), com foco em aspectos vinculados à ciência, à tecnologia e à infraestrutura (González Herrera & Domínguez Sánchez, 2019), além da proposta de *corredores comerciais inteligentes* (Velasco & Escalante, 2020); Santa María Huatulco (Oaxaca), com ênfase na tecnologia, na infraestrutura e no papel protagonista dos turistas, dentre outros aspectos (Piñón González & Castillejos López, 2019); Puerto Vallarta (Jalisco), discutindo os problemas de dependência e assimetrias que podem surgir entre companhias e usuários (Cornejo Ortega & Malcolm, 2020); Cozumel (Quintana Roo) (Cano Heredia, 2021), com foco no papel da gestão pública; Playa del Carmen (Quintana Roo), discutindo os impactos de um complexo hoteleiro (Hernández Alegría, 2022); e o *Programa Pueblos Mágicos*, com foco na participação cidadã a partir do empoderamento da sociedade civil (Madrid, 2022). Além dos diagnósticos, outro tipo de estudos também parte de uma diversidade de contextos, como Ciudad Juárez

(Chihuahua); Cozumel e Cancún (Quintana Roo); Tequila e Puerto Vallarta (Jalisco); San Luis Potosí (San Luis Potosí); Guanajuato, León e San Miguel de Allende (Guanajuato); Ciudad de México; Puebla; Rosarito e Tijuana (Baja California); Lerma (México); Acapulco (Guerrero); e La Riviera Nayarit (Nayarit).

Por outro lado, no campo acadêmico mexicano também se apresenta uma linha de estudos que parte de perspectivas holísticas e sistêmicas com foco nos atores e processos. Por exemplo, se apresenta uma linha focada nos processos de (re)urbanização a partir do pensamento sistêmico do turismo urbano, a partir de uma análise de modelos, atores e conflitos, principalmente derivados da governança (Morales-Matamoras, Romero-García & Moreno-Escobar, 2015; Romero-García, Tejeida-Padilla, Ramírez-Gutiérrez & Morales-Matamoras, 2015), e considerando a complexidade, diversidade e dinamismo (Romero-García, Aguilar-Gallegos, Morales-Matamoras, Badillo-Piña & Tejeida-Padilla, 2019). Arévalo Pacheco (2020) também parte da análise de modelos holísticos, já que, para a autora, aquilo que está implicado é uma competitividade sistêmica territorial, fazendo ênfase no enfoque do desenvolvimento local, que se apresenta como um aspecto distintivo no campo acadêmico mexicano, por exemplo, com relação ao caso brasileiro, além de uma maior ênfase no papel do território e dos atores, além do componente da sustentabilidade ambiental. Assim, outro conjunto de perspectivas se refere à inteligência orientada a processos de ordenamento territorial e planejamento urbano a partir de uma perspectiva de desenvolvimento e atores locais, focando, por exemplo, em processos de segregação socioespacial (Cárdenas Gómez, 2016); políticas públicas para o desenvolvimento local, a partir do caso do *Programa Pueblos Mágicos* (Ruiz de León & Gândara, 2016); ou nas capacidades institucionais dos governos locais desde o enfoque das cidades inteligentes e sustentáveis (Cen Gómez & Huerta Cuervo, 2021).

No caso do Equador, os estudos de diagnóstico focam em: Guayaquil (Província de Guayas), a partir de uma perspectiva integrada além do aspecto tecnológico (Palacios Alarcon & Solorzano Chamorro, 2017), e outro com foco nos recursos tecnológicos, dentre outros eixos, e na perspectiva dos turistas-visitantes (Jara, Zurita, Campuzano & Aráuz, 2021); cantão Piñas (El Oro), com foco no *ecoturismo inteligente*, a partir de uma perspectiva de marketing com foco nas dimensões de sustentabilidade e desenvolvimento local (Lalanguí Ramírez, 2017); Quito (Pichincha), como cidade e destino turístico inteligente, com ênfase na conservação patrimonial e o uso de tecnologias como ferramentas ou meios, e não como fins em si mesmos (Espinosa, 2019); cantão de Latacunga (Cotopaxi), fazendo referência não apenas a cidades e destinos inteligentes, mas, também, a sociedades inteligentes, vinculadas às sociedades da informação e às sociedades digitais (Molina-Quinteros, Espín-Díaz, Tapia-Pazmiño &

Quiñónez-Bedón, 2020), e considerando, além disso, os efeitos da pandemia da COVID-19 (Molina Quinteros, 2021); Manta (Manabí), com destaque da necessidade de maior coordenação e planejamento estratégico (Cornejo Rengifo, 2020); cantão Quevedo (Los Ríos), com base numa análise FOFA (SWOT) e com foco no desenvolvimento turístico inteligente (Vinueza Rosales, 2021); o caso de Montañita (Santa Elena), com foco na tecnologia e na governança no marco do crescimento urbano e com vista a uma cidade digital (Villao, Guarda, Padilla & Mazón, 2021). Também se propõe Portoviejo (Manabí) como cidade criativa, com foco no desenvolvimento local do território com base no patrimônio cultural gastronômico, o trabalho interinstitucional, e considerando os efeitos da COVID-19 (Mendoza, Escudero, Vera, Camejo & Pico, 2021), além de um foco no desenvolvimento turístico sustentável a partir do planejamento estratégico territorial (Cedeño Zambrano & Loo Cedeño, 2022). Outro tipo de estudos também se contextualizam em: Guayaquil (Província de Guayas); a costa equatoriana; cantão Morona (Morona Santiago); Quingeo, Cuenca (Azuay); Malecón, Salinas (Santa Elena); cantão Pasaje (El Oro); Reserva de Fauna Chimborazo, Riobamba (Chimborazo); cantão Tena (Napo); nas províncias de Pichincha e Manabí; Cuenca (Azuay); ilhas Galápagos; Zaruma (El Oro); e Puerto López (Manabí); província de Zamora Chinchipe; província de Los Ríos; província de Santo Domingo de los Tsáchilas; Manta (Manabí); e na província de Tungurahua.

No caso do Equador, também se apresentam estudos que vinculam a inteligência com uma perspectiva sistêmico-territorial, isto é, com os territórios inteligentes e com a inteligência territorial, a partir de estratégias de gestão integral e inteligente de destinos com base numa ótica espacial, vinculada com o social, e territorial, a partir de um enfoque jurídico, através de sistemas de informação geográfica (Aranda, 2021; Aranda & Bey, 2021); o uso de tecnologias, dados e indicadores de diferentes áreas, dentre elas, do turismo e da recreação para projetos como *smart land* (Piedra Pullaguari, 2014); rotas e circuitos turísticos inteligentes com foco na sustentabilidade dos recursos (Pulla Pesantez, Ortega Echeverria & Castro Pacheco, 2020); destinos turísticos inteligentes em contextos rurais, com foco na inclusão social através do acesso à tecnologia e princípios de bioética (Bejarano, 2019); ou o desenvolvimento territorial, por exemplo, através do segmento de turismo de negócios com base na disrupção tecnológica, no consumo e na atenção à mudança climática (Pancorbo Sandoval, Castillo Cuenca, Rodríguez Veiguela, Vega Falcón & Leyva Ricardo, 2019; Pancorbo Sandoval, Leyva Ricardo, Rodríguez Veiguela & Pancorbo Leyva, 2019). No entanto, embora se parta de uma perspectiva integral, a inteligência continua a ser associada a tecnologias digitais, porém, com base em outros aspectos além da eficiência *per se* ou da produtividade, por exemplo, como meio para outras dimensões da sustentabilidade.

No caso do campo colombiano, os estudos de casos identificados se concentram em: Santa Marta (Magdalena); norte do departamento de Santander; os departamentos de Huila e Cauca; Santiago de Cali (Valle del Cauca); Bogotá; Medellín (Antioquia); Támesis (Antioquia); departamento de Caldas; Amazonas; e Cartagena de Indias (Bolívar), além dos casos de Lima e Cuzco, com foco em Machu Picchu, no Peru. No caso da Colômbia, os estudos a partir de perspectivas mais amplas, holísticas e sistêmicas que foram identificados não se apresentam tanto a partir da perspectiva dos destinos turísticos inteligentes, e sim das cidades inteligentes, nas quais se desenvolvem atividades vinculadas com o turismo. Essas perspectivas partem de diferentes modelos e critérios de análise de cidades inteligentes, adicionando o rótulo *smart*, além da tecnologia e da infraestrutura, em outros aspectos vinculados com: a governança; a cidadania; o crescimento; o meio ambiente; a mobilidade e o transporte; a economia; a educação; os serviços; o bem-estar e a qualidade de vida.

Essas perspectivas envolvem: sistemas regionais de inovação das políticas em ciência e tecnologia, a partir da análise de rankings, patentes e artigos científicos (Vargas & Jara, 2017); foco em inovações sociais sustentáveis (Alonso-Gonzalez, Palacios Chacon & Peris-Ortiz, 2018); cidades inteligentes para o fortalecimento da atividade turística, com foco na tecnologia e na experiência do turista (Bastidas Gómez, Martelo Gómez & Fontalvo Herrera, 2019) e no turismo sustentável, com orientação ao planejamento, identificação de padrões e dinâmicas, inovação em processos, infraestrutura, acessibilidade, treinamento digital e sistemas mais limpos e eficientes, além da integração de tecnologias no bem-estar dos cidadãos e a aprendizagem de habilidades digitais (Sánchez-Vanegas et al. 2020). O estudo de Mancipe Corredor e Fajardo Rojas (2014) se refere, a partir do turismo em Machu Picchu, ao caso da cultura inca como antecedente de cidades inteligentes e sustentáveis, além de sugerir a integração econômica entre países da região, a atração de investimentos a partir da diversificação, a continuidade nas políticas de governo e o foco no cuidado do meio ambiente. Esse tipo de abordagem, que propõe o uso de tecnologia, porém, a partir de uma concepção que procura ir além de um viés tecnocêntrico e/ou comercial, se apresenta no estudo de Gómez Jaramillo, Aranzazu e Cadavid (2020), que propõem um modelo de transformação digital a partir da centralização de dados abertos para Támesis (Antioquia), abordando, também, outras dimensões, como a governança, a sustentabilidade e a competitividade.

No caso da Colômbia, também se apresentam estudos na linha específica da vigilância e inteligência turística, entendida com relação aos dados e à gestão da inovação e do conhecimento. Por exemplo, a partir de projetos aplicados de plataformas tecnológicas digitais para a análise de informação sobre a cadeia produtiva do setor turístico (Quejada Torres,

Becerra Arévalo & Linero Ariza, 2020). Na linha da gestão do conhecimento, também se apresenta um foco no capital intelectual e na indústria 4.0, na produtividade e na competitividade, além do acesso, uso e apropriação das tecnologias digitais para um turismo transformador para os habitantes em territórios urbanos e rurais, com maior inclusão e sustentabilidade, fazendo referência a uma multifuncionalidade inteligente do turismo, além dos desafios e críticas aos problemas que podem se derivar do mal uso das tecnologias (López Trujillo et al. 2021).

No caso da Argentina, os estudos se contextualizam em: a província de Tierra del Fuego; a província de Neuquén; a Ciudad Autónoma de Buenos Aires; o Parque Nacional Iguazú, em Puerto Iguazú (Misiones) e diferentes lugares da província de Buenos Aires (La Plata; Pinamar; Tandil e a margem do Río Luján). No campo argentino, começam a surgir outras trajetórias que conduzem a perspectivas mais ecléticas vinculadas a uma ideia sistêmica de cidade ou destino turístico, outorgando maior relevância a outros componentes. Nessa linha, um dos trabalhos pioneiros em vincular o conceito das cidades inteligentes com os destinos turísticos inteligentes nesse país foi Acosta (2017), com foco, especificamente, em destinos urbanos, a partir de um estudo de caso da Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Ao invés de partir das potencialidades das aplicações de tecnologias de informação e comunicação em contextos turísticos inteligentes, a autora propõe, num sentido inverso, partir do conceito das cidades inteligentes para pensar o desenvolvimento turístico inteligente a partir de suas inter-relações com os destinos turísticos urbanos.

No entanto, outros trabalhos recentes procuram estender o conceito de destinos turísticos inteligentes a territórios com menor grau de urbanização, como o trabalho de Chiavellini (2022), que foca em áreas naturais protegidas, a partir do caso do Parque Nacional Iguazú, ou o estudo de Cuello (2020), sobre o caso da margem do Río Luján, província de Buenos Aires. Esse último introduz uma concepção alternativa da inteligência, a qual não se apresenta vinculada, diretamente, com a adoção de novas tecnologias, mas faz ênfase num modelo de gestão pública que tem, como centro de suas ações os cidadãos e a busca pela construção do território. Otero (2017) também faz referência ao planejamento e gestão territorial, considerando como aspectos-chave de um desenvolvimento inteligente a governança colaborativa, a inovação, a sustentabilidade, o conhecimento, o talento e a liderança, além das infraestruturas tecnológicas e os dados. Zanfardini (2017) também parte de uma perspectiva territorial e de desenvolvimento, se concentrando nos ecossistemas turísticos inteligentes, e considerando diferentes capas de inteligência, a sustentabilidade e a participação de diferentes atores, além de outorgar um papel importante à digitalização, com base em casos de plataformas

de dados e aplicativos móveis na Argentina. Outros trabalhos fazem ênfase em elementos diferentes, como aspectos jurídicos e de normalização técnica para a implementação de políticas de governo em prol de um desenvolvimento em escala local e municipal (Farberoff, Beltrami & Pereyra, 2018).

No Peru, além de Lima e Cusco, os casos se contextualizam em: a cidade de Arequipa; a região norte e noroeste do país, como Tumbes, Piura, La Libertad (Trujillo), Lambayeque (Chiclayo) e Cajamarca; a região de Puno (com foco no distrito de Juli); as províncias de Jaén, San Ignacio e Utcubamba; o distrito de La Punta, Callao; e a Comunidad Nativa Ese Eja de Infierno, no distrito de Tambopata, Madre de Dios. Tampouco se observam diagnósticos a partir de dimensões ou categorias de destinos turísticos inteligentes, como em casos do Brasil, México, Equador ou Argentina, nem das cidades inteligentes, como se apresenta, mais claramente, em casos da Colômbia. No caso do Peru, embora os estudos partam de um viés tecnocêntrico, se apresenta uma proposta de uso de ferramentas tecnológicas orientadas ao desenvolvimento local e sustentável a partir do turismo como motor de mudança em benefício das comunidades e a partir de um planejamento global, além do propriamente *turístico* (Yto Kiyan, 2020). Por outro lado, outro estudo realiza uma vinculação entre os destinos turísticos inteligentes com a economia solidária através da cooperação participativa urbana e a acessibilidade urbana como modelo de desenvolvimento urbano sustentável, com foco na construção ecológica inovadora, com base no caso da Comunidad Nativa Ese Eja de Infierno, no distrito de Tambopata, Madre de Dios (Abarca Lopez & Gomez Inocente, 2021).

No caso de Cuba, os estudos de diagnóstico de destinos turísticos inteligentes identificados se concentram em Gibara (Nordeste de Cuba) e Holguín, além de um estudo sobre o caso de Cuenca (Equador). Os diagnósticos em Cuba apresentam um foco nos destinos inteligentes como um imperativo, com ênfase na gestão da inovação e na tecnologia, dentre outros eixos (Arias Germán, 2020), e no desenvolvimento sustentável (Medina Labrada, Pérez Ricardo & Batista Sánchez, 2021). Também se aborda a questão da inteligência turística para a gestão de recursos turísticos em territórios através de tecnologias e big data a partir de uma perspectiva de inteligência de negócios (Torres, Zaldívar & Rives, 2022).

Na Bolívia, os casos identificados se concentram na cidade de La Paz. O trabalho de Hurtado Orellana (2014), partindo do turismo, procura realizar um estudo comparativo sobre o grau de desenvolvimento como destino turístico inteligente entre Bolívia e Espanha, mais especificamente, entre a cidade de La Paz e Palma de Mallorca, entre 2013 e 2014. Embora parta do conceito de destinos turísticos inteligentes e considere outras dimensões e categorias (dentre elas, o conceito de cidades inteligentes, destinos turísticos, governança,

sustentabilidade, acessibilidade, inovação e competitividade), se trata de uma perspectiva que outorga uma clara ênfase nas tecnologias de informação e comunicação, destacando, na comparação dos casos, a brecha tecnológica/digital.

No caso do Chile, se apresentam estudos que propõem o desenho de processos de inteligência de negócios de apoio ao desenvolvimento do turismo no país, partindo da obtenção de dados sobre diferentes pilares interdependentes, com ênfase no conhecimento do perfil do turista (Miranda Hidalgo, 2014), além de partir da inteligência de mercado e do posicionamento de marca com base numa política de Estado e com foco num turismo sustentável (Muñoz, 2021). No caso da Venezuela, por sua vez, se identificaram estudos que partem de perspectivas amplas de inteligência, vinculadas ao uso de inovações tecnológicas para a gestão a partir de bases de dados e sistemas de índices e indicadores de diferentes naturezas (econômica, social, ambiental, cultural, tecnológica), com foco na satisfação turística a partir do caso da Ilha de Margarita (Mata, Vásquez & Millán, 2013).

No caso do Panamá, a ideia de inteligência se apresenta vinculada aos observatórios turísticos, entendidos como instituições inteligentes para a análise de mercado e a tomada de decisões no planejamento, investimentos e políticas públicas (Martínez Moreno & Cruz, 2016). No caso do Paraguai, também foi identificado um diagnóstico como destino turístico inteligente com base em indicadores, nesse caso, adaptados do modelo de SEGITTUR, aplicado ao caso do centro urbano de Hernandarias e ao complexo turístico de Itaipú Binacional (lado paraguaio) partindo da aplicação de desenvolvimentos tecnológicos a diferentes áreas, dentre elas, além do turismo: mobilidade e urbanismo; segurança pública; aspecto sanitário; competitividade; energia e desenvolvimento sustentável, identificando os aspectos sanitários e de segurança pública como pouco atendidos em ambos os destinos analisados, além do turismo, a mobilidade e o urbanismo, no caso específico de Hernandarias (Barijho & Suty-Segovia, 2021).

No entanto, embora cada um dos territórios contemple seus próprios desafios, além de diferentes graus e formas de participação dos atores segundo cada caso, é possível identificar similaridades em problemas recorrentes diagnosticados em diferentes casos latino-americanos a partir de uma perspectiva que envolve um turismo inteligente: brechas ou desigualdades no desenvolvimento tecnológico, infraestrutura e serviços básicos, além de falta de dados para a geração de informação; problemas vinculados à capacidade de investimento, orçamento e recursos financeiros, além de uma falta de planejamento com visão estratégica e continuidade no tempo, possivelmente derivado, pelo menos de forma parcial, de problemas vinculados à qualificação profissional dos recursos humanos nas temáticas envolvidas, e de um desconhecimento sobre possíveis caminhos; além de uma falta de liderança, coordenação,

coesão, articulação de interesses e colaboração nos processos de governança entre diferentes atores, principalmente, vinculado a uma falta de vontade política, ou sob a premissa de que *tem tudo para acontecer, porém, falta ação sobre os recursos existentes*; falta de políticas públicas com valor público e com foco nos moradores das comunidades locais, a partir de um planejamento participativo, inclusivo e transparente que envolva empoderamento social; aspectos vinculados à segurança, que, junto com o componente tecnológico, tem sido reforçada a partir da pandemia da COVID-19, além da necessidade de uma maior ênfase na sustentabilidade e acessibilidade.

4.1.2.2.1. Exploração de Componentes Específicos

A partir de uma linha sistêmica, algumas publicações que vinculam turismo e inteligência começam a focar em componentes específicos que, embora apresentem inter-relações com outros elementos, se apresentam como temas centrais ou de destaque. No entanto, embora esses estudos extrapolem o elemento tecnológico, ou se apresentem de forma vinculada a ele, esse último sempre continua presente. A seguir, são apresentados seis aspectos que foram explorados e aprofundados a partir do campo acadêmico brasileiro, além de estudos em outros casos da região: a governança; a sustentabilidade; a acessibilidade; a competitividade; a inovação e a qualidade de vida. Também se apresentam estudos que focam nos efeitos da pandemia da COVID-19, além de outros componentes específicos que também são explorados na região, como a mobilidade e o transporte, a liderança ou a formação.

- Governança

Dentre os estudos focados na governança do turismo inteligente (Guardia, 2020; Semião & Soares, 2017; Soares et al., 2017), se apresenta um destaque para as parcerias público-privadas (Cardoso, 2018; Guardia & Guardia, 2017; Santos-Júnior, Augusto-Biz, Almeida-García & Mendes-Filho, 2018, 2019). Santos-Júnior et al. (2018, 2019) estudam a governança como fator de desenvolvimento de destinos turísticos inteligentes, identificando em seus resultados o papel das redes e relações público-privadas baseadas na confiança, na cooperação e no consenso estratégico a partir de estruturas não apenas formais, mas, também, informais, vinculando essas redes à inovação e às tecnologias de informação e comunicação. Nesse sentido, Silva e Grechi (2021) abordam a governança e a tecnologia como eixos centrais nos destinos inteligentes, sendo esses dois, segundo Vilela (2017), os mais preponderantes em

projetos aderidos à estratégia do SEBRAE, com foco nos pequenos negócios, e que o estudo de Rocco e Alvares (2017) relaciona com o potencial que apresenta para empreendimentos a partir de uma perspectiva da economia criativa.

Por sua vez, alguns estudos abordam o conceito de *governança inteligente* (Pereira, 2021; Santos, 2018; Santos & Vieira, 2017, 2018), com foco na importância do papel da ciência e dos dados (Pereira, 2021), que deve ser ética, eficiente, participativa, com continuidade no tempo e ênfase nos processos de modernização e transparência da gestão pública de destinos turísticos. Além disso, tendo foco nas políticas públicas para o desenvolvimento sustentável. Em vista disso, a dissertação de Martins (2020), que foca na análise das políticas públicas federais, a partir da perspectiva dos destinos turísticos inteligentes, visando o desenvolvimento, propõe pensar as relações entre os destinos turísticos inteligentes e as políticas públicas a partir da governança pública.

No caso do Chile, Pareti, Flores, Gonzalez & Pareti (2022) abordam, a partir de uma perspectiva cultural e sustentável, e com base no caso da vocação turística do arquipélago de Chiloé, a questão das redes e governança na gestão urbana de cidades inteligentes, com foco na tecnologia, vinculando-a a rituais comunitários que contribuem para a construção de identidade como mecanismo para a redução de vulnerabilidades e fortalecimento da colaboração.

- Sustentabilidade

Outro conjunto de estudos enfatizam o componente da sustentabilidade vinculada ao turismo, com foco em aspectos relacionados à mobilidade, ao planejamento urbano, ao meio ambiente e à inclusão social vinculada ao marketing. Nesse grupo de estudos também pode ser incluída a perspectiva das cidades inteligentes e sustentáveis (Beck, da Silva Neto & Conti, 2018, 2020; Monteiro, 2018), que faz ênfase na governança, no urbanismo, no meio ambiente, na educação, na pesquisa e nas tecnologias de informação e comunicação. Trata-se de uma perspectiva que vai além dos aspectos econômicos, incorporando, também, dimensões humanas e naturais. Essas últimas também se apresentam na abordagem de Leite e Pfitzner (2016). E, embora as autoras associem a inteligência com o tecnológico, enfatizando a implementação de tecnologias de informação e comunicação, existe um tensionamento na vinculação da inteligência com o elemento humano e natural para o desenvolvimento local. A linha da sustentabilidade também se apresenta no artigo de Gomes e Simonian (2019) que, a partir de uma perspectiva interdisciplinar entre a economia e a antropologia, vincula a ideia da inteligência e a responsabilidade com o consumo eficiente de água, como recurso natural, na

dinâmica das organizações turísticas de meios de hospedagem, a partir do olhar da sustentabilidade da água para a eco-inovação.

No caso do México, embora a sustentabilidade também seja um componente transversal, aqueles estudos com ênfase na sustentabilidade ambiental e ecológica focam nos recursos naturais, a partir das crises ambientais (Hernández-Lobato, Solis-Radilla, Pastor-Durán & Aguilar-Torreblanca, 2017), além de políticas de conservação a partir da perspectiva do turismo sustentável e da economia circular (Saiz-Alvarez, 2020). Velázquez Castro, Cruz Coria & Briones Juárez (2022) também partem do enfoque da sustentabilidade para abordar a cooperação para a inovação em destinos inteligentes, que, segundo as autoras, não deve subestimar aspectos sociais e ambientais.

No caso do Equador, também se apresentam estudos aplicados que focam em certificações e intervenções com fins de sustentabilidade, sobretudo, ecológica e social. Alguns exemplos são a certificação *SmartVoyager*, a partir de um programa criado em 1998 e lançado em 2000, orientada ao turismo sustentável, sobretudo, nas suas dimensões social e ambiental (Villalba Martínez, 2013), que Torres (2018) também aborda como metodologia para processos de certificação sustentável em empresas de alojamento; e a *EcoHélice*, como intervenção de sustentabilidade e inteligência para as ilhas Galápagos, que procura equilibrar a dimensão econômica com a social e ambiental, a partir da participação ativa de avaliação digital por parte dos turistas (Lansdale, Álvarez, Ayala, Izurieta & Terranova, 2015).

No caso da Argentina, também se apresenta um interesse crescente em se aproximar de instrumentos e indicadores específicos para a medição da inteligência turística (Porto, Rucci & Becka, 2020; Rucci, Moreno-Izquierdo, Perles-Ribes & Porto, 2021) e sua certificação em destinos, enquanto, no caso da Colômbia, num dos estudos que se apresentam com foco na sustentabilidade, a inteligência se vincula com a economia circular e a sustentabilidade a partir da cadeia de valor do turismo de natureza no país, sobretudo, com foco no alojamento, orientando as tecnologias em direção à competitividade e à produtividade (Betancour Jiménez & Zapata Novoa, 2022). Em outro caso, a inteligência é vinculada ao socioambiental a partir de uma proposta de modelo de negócio de ecoturismo, apresentando conceitos como o ecoturismo social, com elementos sociais, educativos e inclusivos; o *ecoturismo inteligente*; e o *turismo social inteligente* (Zabaleta Vidal, 2022).

No caso da Costa Rica, Goodstein (2007) também aborda a certificação de sustentabilidade *SmartVoyager*, orientada à redução do impacto ambiental e social negativo aplicado ao caso das ilhas Galápagos. Smith et al. (2020), por sua vez, procuram integrar observações da terra e dados de biodiversidade para predizer aspectos da natureza com

implicações para o turismo de natureza e a economia local. No caso de Cuba, se propõe uma metodologia para a gestão da sustentabilidade de destinos turísticos inteligentes com base em indicadores (Segura Alvarez, Sánchez Calero, Medina Labrada & Vega de la Cruz, 2021). No caso da Venezuela, também se apresenta um foco no turismo comunitário, não necessariamente vinculado ao ambiente rural, e sustentável, além do econômico, a partir de processos endógenos baseados em novos modelos de negócios de turismo digital, informacional ou inteligente, com base no uso de ferramentas digitais (Sumoza Matos, 2019). No caso de Honduras, também foi identificado um texto que propõe, a partir de um estudo na Costa Rica, uma ferramenta para autoavaliação e construção de capacidades por parte de minifúndios (*smallholders*) que permite avaliar a sustentabilidade em iniciativas de reflorestamento frente à mudança climática a partir de um sistema de gestão de recursos naturais e plantação de árvores em granjas baseada no conceito de *agricultura inteligente* (*climate smart culture*), a partir de indicadores de diferentes naturezas (econômica, social, cultural, ecológica) com vista a um turismo rural e científico (Mejia, Fallot, Mc Tavish & Villalobos, 2015).

- Acessibilidade

Uma série de textos foca na acessibilidade (Corrêa & Sevilha Gosling, 2021; Ramirez et al., 2017; Dos Santos et al., 2016; Dos Santos 2022; Silva, 2020). A partir da perspectiva das cidades e destinos inteligentes, e considerando a tecnologia como elemento transversal, a pesquisa de Fernandes e Bernier (2021) parte de critérios de acessibilidade virtual, procurando expandir a ideia de acessibilidade para além de barreiras físicas, com foco no campo informacional e digital. O trabalho de Santana e Lima (2018), por sua vez, apresenta argumentos para considerar o turismo acessível como fator de competitividade, que é outro dos eixos específicos abordados na literatura.

No caso do México, também se apresentam estudos que vinculam a acessibilidade e a inclusão social de pessoas com deficiência e idosos sob o imperativo da inovação e a competitividade (Matamoros-Hernández, Badillo-Piña, Tejeida-Padilla, Morales-Matamoros & Coria-Páez, 2019). Por sua vez, no caso do Equador, o foco no componente da acessibilidade se vincula à inclusão de pessoas com deficiência no mercado turístico (Velásquez Cedeño & Zambrano Meza, 2019). Nos últimos anos, também se apresentam estudos vinculados ao componente da acessibilidade no contexto de destinos turísticos inteligentes na Argentina, por exemplo, vinculando a acessibilidade com a competitividade e a inovação (Rucci, 2019). Rucci, Porto, Darcy & Becka (2021) exploram, a partir dos casos da Ciudad Autónoma de Buenos

Aires e Sydney, as vinculações entre a inteligência (e, em particular, o elemento tecnológico) e o acessível através da competitividade, identificando, também, contradições que os modelos de turismo inteligente podem apresentar nessa variável e com os princípios da sustentabilidade.

- Competitividade

O componente da competitividade, a partir da perspectiva dos destinos turísticos inteligentes (Guardia & Ferreira, 2017), se encontra vinculado e sustentado no uso de informação estratégica para a predição do futuro e a tomada de decisões para a prevenção no marco de políticas públicas e estratégicas (de Sousa, 2018). Mazo, Oliveira, Biancolino & Tomazzoni (2021) focam na competitividade, principalmente, a partir da articulação com as tecnologias de informação e comunicação e as relações com as cidades inteligentes e o turismo, identificando uma baixa produção nacional no Brasil com relação às publicações internacionais, além de refletir sobre os potenciais beneficiários dos modelos, e da possibilidade de que os destinos inteligentes não sejam necessariamente uma garantia de maior demanda turística (Mazo et al., 2021). No campo mexicano, por sua vez, um estudo com voltado à competitividade também foca nos dados para uma maior competitividade da oferta turística (Ruiz Lanuza & Mínguez García, 2014).

- Inovação

Os artigos de Alvares e Soares (2019) e Biz e Grechi (2021) focam, especificamente, no componente de inovação. No caso dos primeiros, a partir de um estudo comparativo de iniciativas no Brasil, na Espanha e em Portugal, com foco no empreendedorismo e *start-ups* que contribuem para a experiência turística e o desenvolvimento sustentável. No caso de Biz e Grechi (2021), também abordam a inovação a partir do estudo dos casos de Portugal e Espanha, porém, a partir das políticas públicas e de uma perspectiva institucionalista, com base no conceito da inovação democrática, com foco na participação e no empoderamento dos cidadãos. No caso do Equador, além de um estudo que vincula o turismo inteligente com o desenvolvimento e a inovação (Quevedo, Samaniego, Vinueza & Merino, 2022), também é possível identificar um foco nesse último componente, junto com a governança, através do trabalho organizacional colaborativo entre partes interessadas (*stakeholders*) para o desenvolvimento de soluções tecnológicas inovadoras, e, também, não tecnológicas, a partir

dos níveis local e regional, com base na sustentabilidade e na necessidade de reativação depois da pandemia da COVID-19 (Paredes, Melo, Guamán, García & Guamán-Guevara, 2021).

No caso da Colômbia, também existem estudos focados na cultura de inovação em organizações hoteleiras (Cohen Granados & Linares Morales, 2019). Rojas-Berrio, Rincón-Novoa e Montoya-Restrepo (2020) focam nos discursos e visões dos atores da hélice tríplice (governo, academia e empresas) no país, fazendo referência ao discurso acadêmico vinculado à sustentabilidade e identificando uma brecha na capacidade para gerar uma oferta de serviço inteligente vinculada com a percepção da experiência por parte do consumidor a ser trabalhada de forma conjunta por parte dos atores, além de sugerir a inclusão do setor das telecomunicações como um ator importante a ser estudado. No caso de Cuba, em relação com o componente da inovação, se propõe uma metodologia para a gestão da inovação tecnológica em destinos turísticos com base em indicadores (Segura Alvarez et al., 2021).

- Qualidade de vida

Autores como Santos-Júnior, Almeida-García, Morgado e Mendes Filho (2020) propõem um modelo que aborda, especificamente, a qualidade de vida dos residentes com foco no bem-estar subjetivo, material e não material, a partir da percepção e avaliação dos impactos econômicos, socioculturais, ambientais e políticos do turismo atravessados pelas tecnologias de informação e comunicação, além de seu vínculo com a satisfação com base na teoria do gotejamento de abaixo para cima (*bottom-up spillover theory*), fazendo ênfase nos processos de modernização. No entanto, os autores também alertam sobre o crescimento econômico em benefício de alguns interesses e em detrimento de outros, além das brechas sociais com respeito ao acesso e uso de tecnologia. Também abordam que existe uma diferença fundamental em considerar a percepção de que a tecnologia poderia melhorar a qualidade de vida por parte dos cidadãos e que isso efetivamente aconteça. Nesse sentido, os autores destacam que a tecnologia *per se* não necessariamente garante uma melhoria de qualidade de vida.

No caso da Colômbia, Silva, Rojas e Rincón (2020) propõem um enfoque de planejamento a partir do turismo 5.0 para pensar na humanização e nas pessoas, no cuidado da sociedade e na qualidade de vida, orientado a sistemas expertos de aprendizagem com base na coleta de dados e com foco em três atores-chave: uma visão dos turistas com consciência de contexto sob a forma de nichos especializados, por exemplo, turismo de natureza, em detrimento de um turismo de massas; o foco na participação comunitária por parte dos anfitriões; e a vocação turística impulsionada pelos governos.

- COVID-19 e outros componentes específicos

A partir de 2020, também começam a surgir estudos que consideram os efeitos da pandemia da COVID-19 (Silva, 2020), por exemplo, com foco no potencial das tecnologias na minimização de impactos negativos (Silva, 2021). Assim, no caso do México, num dos estudos, a pandemia da COVID-19 é interpretada como uma oportunidade no meio de uma crise para a digitalização e adaptação a um novo perfil de turista digital (Torres & Aparicio, 2021). Cruz-Estrada, Miranda-Zavala e Ramírez-Torres (2021), por exemplo, partem do contexto da pandemia para analisar, a partir da percepção de visitantes de Rosarito, Baja California, a gestão inteligente de praias com base em sistemas tecnológicos para que a atividade continue a partir do atendimento dos protocolos de segurança sanitária em favor do distanciamento através do controle de aforo, interação e informação, além de tecnologias de apoio como fatores que geram não apenas satisfação, mas, também, confiança e segurança nos visitantes (Anglin Hernández, 2022; Cruz Estrada & Miranda-Zavala, 2022; Miranda Zavala, Cruz Estrada & Ramírez Torres, 2021).

No caso do Equador, se apresentam perspectivas que, por um lado, partem das preferências dos turistas em contextos de turismo urbano e cultural, e um comportamento mais responsável, a partir da pandemia, como a ideia de um cuidado inteligente assistido pelas novas tecnologias (Orden-Mejía et al. 2022), e, por outro lado, que focam nas oportunidades e aspectos socioeconômicos e ambientais, com ênfase na inclusão e na sustentabilidade vinculada ao impacto ambiental (Lucero Proaño, Cunalata García & Maldonado Castillo, 2020). No caso da Colômbia, um exemplo é o estudo sobre as mudanças, a partir da pandemia, no comportamento do consumidor de hotéis de luxo em plataformas digitais e o papel da personalização e adequação ao contexto nesses processos (Escandon-Barbosa & Salas-Paramo, 2021).

No caso do Peru, estudos vinculados ao turismo inteligente que focam nos efeitos da pandemia, o consideram como uma oportunidade para mudar o modelo de governança em direção a um maior equilíbrio social e econômico com uma maior participação social e com vista aos ODS (Lobatón, 2020) ou, de outro modo, a partir de um enfoque de inovação empresarial a partir de novas tendências no comércio eletrônico e nos negócios digitais (Baca & Aranciaga, 2021).

Além dos componentes já mencionados e dos efeitos derivados da pandemia, também se apresentam estudos na região que focam em outros aspectos. No caso do México, por

exemplo, se explora o componente da mobilidade e do transporte, a partir de um diagnóstico do sistema de transporte público com foco na perspectiva da mobilidade urbana sustentável e da modernização através de sistemas inteligentes de transporte e aplicativos móveis (Azpeitia Herrera, González Herrera, Álvarez Hernández & López Figueroa, 2019). No caso do Uruguai, o foco na mobilidade, no transporte e na acessibilidade se apresenta nos trabalhos de Massobrio, Nesmachnow, Gómez, Sosa e Hipogrosso (2020) e Hipogrosso (2022). O primeiro foca na análise de uma matriz de tempos de viagens com indicadores a partir de dados computarizados de distintas fontes, procurando estudar o transporte público e a acessibilidade e participação dos cidadãos em serviços públicos a partir do caso de Maldonado. O segundo, por sua vez, foca no conceito de mobilidade sustentável a partir da análise de dados urbanos com foco no planejamento da mobilidade urbana sustentável orientada, também, a um sistema de transporte público urbano mais sustentável com base na tecnologia e na gestão da inovação, a partir do caso de Montevideu.

No caso de Cuba, também se abordam as capacidades de liderança para a mudança e o desenvolvimento organizacional com vista à melhora do bem-estar e à qualidade de vida de turistas e residentes no marco dos destinos inteligentes (García Pérez, Camacho Rodríguez & Castellano Catillo, 2019). Por sua vez, no caso do Panamá, também se apresenta um foco num componente específico vinculado à formação turística, à educação e à qualificação no marco de destinos inteligentes com vista à competitividade, marcada por uma maior flexibilidade e adaptação às mudanças (Martínez Moreno, 2019), com base no parâmetro da metodologia TEDQUAL da OMT.

4.1.2.3. Perspectivas Críticas e Alternativas

A partir do ano 2016, também começam a ser publicados estudos que vinculam turismo e inteligência, e que propõem visões mais críticas sobre essas inter-relações. Em geral, se trata de pesquisas concentradas no Estado do Rio de Janeiro, e, em particular, no caso do projeto Cidade Inteligente Búzios (CIB), em Armação dos Búzios. O artigo de Freitas (2016), por exemplo, aborda esse projeto, iniciado em 2011, e relata o pouco envolvimento da população local nele, além de ter privilegiado zonas turísticas em detrimento de outras. O autor também estabelece uma distinção entre cidades e destinos turísticos inteligentes, destacando, dentre outros aspectos, o caráter genérico que acabam adquirindo as definições, e destacando o papel da gestão pública e das pessoas, além de sugerir que é necessário focar no uso das tecnologias para a gestão e planejamento, mais do que em ressaltar continuamente sua importância e uso,

orientado, exclusivamente, para o turista. Por outro lado, a partir de uma perspectiva da administração, De Oliveira e Pinhanez (2017) abordam iniciativas da cidade do Rio de Janeiro como cidade inteligente, com ênfase nas parcerias público-privadas envolvidas nos sistemas de governança e nas tecnologias de informação e comunicação. Os autores fazem referência a que o investimento em inovação tecnológica, através das parcerias público-privadas, não garantiria, necessariamente, a melhora da qualidade de vida dos cidadãos, funcionando como uma forma de atrair turistas e investimentos por meio de uma imagem sedutora, ocultando problemas básicos que precisariam ser resolvidos. Por exemplo, através dos rankings de classificação ou adoção de sistemas e tecnologias de informação.

Nesse sentido, além de críticas vinculadas a uma montagem cosmética, ou formas de privatização e mercantilização (Jiménez Jiménez, Muñoz Mazón & Charneca Gouveia, 2019; Vidales Astello, 2018), iniciativas e projetos vinculados a cidades e destinos inteligentes na região também têm recebido questionamentos com relação ao alcance dos impactos das iniciativas e benefícios no desenvolvimento dos projetos, sobretudo, entre a população de baixos recursos, além do papel das comunidades na participação efetiva nas suas implementações (Cavalheiro, 2017; Smith, Medero, Crane De Narváez & Castro Mera, 2023).

Assim, a partir de uma perspectiva semiótica, Gretzel e Collier de Mendonça (2019) analisam a produção de sentido nas estratégias de *branding* de marcas de iniciativas europeias de destinos turísticos inteligentes no intuito de comunicar visual e verbalmente sua identidade, valores, benefícios e atributos para persuadir as partes interessadas (*stakeholders*), identificando que a conceptualização da noção de *smartness* (inteligência) se vincula a visões tecnoutópicas, isto é, com um papel privilegiado da tecnologia. Nesse sentido, a partir de uma perspectiva do planejamento urbano de cidades inteligentes e com base em pesquisas da arquitetura, do urbanismo e da sociologia, o estudo de Abreu (2021) aborda os processos através dos quais atores públicos e privados dão forma à cadeia produtiva do turismo a partir da comercialização de tecnologias de monitoramento por parte de empresas multinacionais, o que acaba produzindo uma desterritorialização com relação a novas identidades dos lugares que vão mudando a partir de globalização, e da herança de perspectivas funcionalistas, eficientistas e modernizadoras, marcando, também, diferenças entre cidades de regiões mais desenvolvidas, como Europa, Ásia ou América do Norte, e cidades de regiões *subdesenvolvidas*, como América Latina, Meio Oriente ou África.

Por sua vez, a tese de doutorado de Cavalheiro (2017), que também aborda o projeto CIB em Armação dos Búzios, Rio de Janeiro, sugere, a partir da perspectiva da teoria do ator-rede, que, além de procurar se tornar competitivo em termos de desempenho financeiro, da

atração de turistas e de investimentos, é importante oferecer valor público de tipo econômico, social, cultural, político e ecológico, sobretudo, para e a partir da comunidade local. Cavalheiro (2017) também considera e destaca a relevância do contexto de implementação do projeto, e conclui que ele foi desenvolvido num sentido *top-down*, e que a infraestrutura tecnológica não implica necessariamente mais eficiência, ressaltando a necessidade de uma visão estratégica comum para a cadeia de valor turístico. Nesse sentido, a autora critica o foco na infraestrutura tecnológica em detrimento de uma falta de visão estratégica mais ampla, descontinuidade política, desalinhamento com o contexto do destino e uma falta de foco na geração de valor público e a participação local. Desse modo, a pesquisa identifica não apenas um desalinhamento entre a iniciativa e o destino, devido à descontinuidade política e à ausência de estratégia do governo local, mas, também, uma falta de atenção ao contexto e à participação dos cidadãos (Cavalheiro, 2017; Cavalheiro et al., 2021). O artigo de Bárcia (2020) retoma o caso de Búzios, a partir da análise da governança de destinos turísticos inteligentes, e conclui, como sugere o estudo de Santos-Júnior et al. (2020), na identificação de potenciais interesses divergentes entre os setores público e privado.

Nessa linha, a dissertação de Monteiro (2018) parte do caso da Zona Oeste da cidade do Rio de Janeiro, identificando iniciativas isoladas e descoordenadas de processos organizacionais. Essas iniciativas estão vinculadas com o empreendedorismo por parte de pequenas e médias empresas para o desenvolvimento de novos produtos turísticos e com a experiência dos turistas. O estudo também sugere que, embora a adoção de tecnologia seja importante para os turistas ao longo de toda a jornada, não se configuraria como imprescindível para disfrutar da viagem. Portanto, trata-se de um argumento que tensiona a relevância da tecnologia na experiência turística, surgindo o questionamento de até que ponto o uso de tecnologia envolve uma melhoria real na experiência, de quais turistas, como isso acontece e, conforme questionado por Mazo et al. (2021), se efetivamente os destinos turísticos inteligentes, a partir de uma perspectiva da competitividade, se tornam garantia de maior demanda turística.

Nesse sentido, também se apresenta uma denúncia reiterada com relação à descontinuidade de recursos e investimentos, ações, estratégias e políticas públicas por parte dos governos (Borges, Vieira & Perinotto, 2021; Braga, Malta, Silva, Barbosa & Perinotto, 2019; Nazar Neiva, Araújo Costa & Ruas, 2021), além de uma falta de coordenação entre os diferentes níveis de governo (Pereira, 2021; Soares et al., 2017) e marcos regulatórios (Gomes et al., 2017). Também se apresenta a necessidade de maior foco e relevância nas políticas públicas (Cardoso, 2018; Lima e Silva et al., 2019), além de uma maior ênfase e inclusão das

perspectivas dos moradores e cidadãos (Lima e Silva et al., 2019; Monteiro, 2018), como no caso da abordagem das cidades inteligentes e sustentáveis. Bonfato, Athie, Duarte e Pelegrinetti (2019), por exemplo, sugerem focar, primeiro, nas necessidades dos residentes (Silva, 2020). Em vista disso, existe também um alerta para uma maior inserção por parte da população local nos benefícios (Pinto, 2016, 2017). Segundo Pinto e Nakatani (2019), uma cidade deveria ser considerada um destino inteligente se é inteligente para todos os cidadãos, o que também tensiona a separação analítica entre cidade e destino inteligente.

No entanto, embora a discussão dos beneficiários do turismo inteligente se torne relevante (Beck et al., 2018, 2020; Mazo et al., 2021), Cavalheiro (2017) também aborda as controvérsias sobre a noção de *sucesso* entre os próprios atores, ressaltando o papel ativo que deve ter a comunidade local. Assim, além de uma ideia passiva dos residentes como beneficiários, se apresentam perspectivas de um planejamento com maior participação social (Lima et al., 2021) por parte da sociedade civil incorporando, assim, não apenas a perspectiva dos destinos turísticos inteligentes, a partir dos estudos em turismo, mas, também, por exemplo, a partir da lógica das cidades inteligentes (Soares et al., 2017). Villar, Vida e de Jesus Lopes (2020) também criticam e colocam no centro das considerações a inclusão e participação social dos cidadãos. Nessa linha, a dissertação de Martins (2020), por exemplo, aborda a governança pública no turismo inteligente com foco no bem-estar comum, além de fazer ênfase nos processos de *accountability* e democracia participativa, destacando, a partir disso, o papel dos cidadãos como participantes ativos e sujeitos políticos na construção de políticas públicas. A inclusão e participação social ou co-gestão também são elementos sugeridos a partir do campo acadêmico argentino (Salessi, 2017).

No caso do México, também se apresentam perspectivas críticas e/ou alternativas com respeito às concepções mais amplamente difundidas a respeito da inteligência. Vidales Astello (2018), por exemplo, a partir de uma perspectiva de marketing e planejamento estratégico de cidades, e com base no estudo do caso de Tequila, Jalisco, sugere que os destinos turísticos inteligentes se apresentam, num sentido pós-moderno, como um dispositivo de atratividade territorial para ganhar competitividade através do posicionamento de uma imagem de marca que permitiria atrair turistas e investimentos. Outra perspectiva introduz o conceito de *organizações turísticas inteligentes* (González Macías, Guerrero Rodríguez & Vidaurri Aréchiga, 2019; Navarrete de la O & Sánchez Valdés, 2022; Ortega Herrera & Sánchez Ramos, 2018; Vargas Martínez, 2022) para fazer referência, num sentido amplo, à ideia de um desenvolvimento a partir da aprendizagem e da adaptação à mudança para sobreviver num ambiente de inovação e competitividade.

O estudo de Castro Álvarez, González Rodríguez e Maldonado Duarte (2017), por sua vez, se refere à participação cidadã e à liderança institucional a partir da ideia de uma *inteligência coletiva* para manter a competitividade no contexto latino-americano. A noção de uma inteligência coletiva também é abordada por González Morales (2019a,b), que a entende a partir da apropriação da tecnologia por parte dos atores locais em lugar de agentes externos, além de questionar a simplificação do conceito de inteligência que vincula a esse último com ideias de competitividade, comercialização e processamento de informação, propondo partir de uma noção mais ampla de inteligência humana. Nesse sentido, Castillo Nechar (2022) também propõe partir de uma noção alternativa de inteligência, a partir de uma visão mais holística, vinculada a um planejamento estratégico e criativo a partir de uma proposta de vetores de inovação sustentável crítica que, além da instrumentalização tecnológica na busca de eficiência, consiga harmonizar e equilibrar os modelos tecnológicos inteligentes com as socioesferas vitais do indivíduo, que o autor denomina socioesferas de habitabilidade. Cruz Jiménez (2022), por sua vez, também destaca o papel das capacidades coletivas.

A partir do caso argentino, Cuello (2020) parte de uma concepção de inteligência turística vinculada com os atores territoriais, e os temas de sustentabilidade e patrimônio natural, com base no caso da margem do Río Luján, Província de Buenos Aires. Nessa linha, a partir da centralidade da ideia do desenvolvimento local em vários estudos, a partir do caso do México também se apresenta um tensionamento entre um turismo inteligente vinculado a um desenvolvimento local e comunitário frente à lógica de um capitalismo global desterritorializante. Em vista disso, Alvarez et al. (2017) também criticam a homogeneização que acaba atravessando as identidades e costumes locais a partir da translocalização de modelos turísticos, além da exclusão da população local. O estudo de Madrigal Garcia, Miranda Rosales e Rozga Luter (2019), por exemplo, parte de uma perspectiva dos territórios inteligentes sustentáveis como forma de enfrentar os desafios no marco da globalização por parte dos atores sociais e políticos das comunidades a partir do planejamento estratégico com participação cidadã e práticas locais com enfoques *bottom-up*. Por outro lado, a partir de uma perspectiva de planejamento territorial sustentável e desenvolvimento territorial inteligente, Márquez González, Chávez Dagostino, Ramírez Partida e Espinoza Sánchez (2019) criticam o desenvolvimento imobiliário e de infraestrutura, sobretudo, no que diz respeito a seus aspectos legais.

4.1.2.4. Considerações a partir do Corpus

A partir da análise do corpus, é possível observar que está claro que, para as organizações e espaços turísticos, se tornar inteligente é importante, porém, a inteligência não parece apresentar apenas um significado específico, mas, se apresenta como um lugar comum onde são negociadas diferentes significações e concretizações, com componentes heterogêneos, e, inclusive, contradições, marcado por posicionamentos e derivações, a partir de conceitos pouco precisos, o que traz implicações importantes, por exemplo, para pensar uma potencial medição da inteligência turística. Em geral, se parte de conceitos abstratos, ambíguos e inespecíficos (Angelidou, 2015; Rojas & Büttinghausen, 2021; Fariniuk, 2018). No entanto, é possível identificar regularidades que indicam que a noção de inteligência, vinculada ao turismo, pode se apresentar como um significante vinculado a: projeção de futuros; visões modernizadoras de desenvolvimento; desenvolvimento sustentável, responsável e ético; eficiência; papel estratégico da informação e do conhecimento; e, sobretudo, às tecnologias digitais. Desse modo, se trata de um conceito que, inclusive, é definido por meio de outros conceitos, como a digitalização, a sustentabilidade, a informatização ou a eficiência, ou seja, como substituto ou sinônimo.

No entanto, foram identificadas continuidades, além de desdobramentos e rupturas, que, embora se sobreponham, nos permitem, a partir da categorização, distinguir nodos articuladores que constituem núcleos temáticos claros. Desde os primeiros estudos, é possível identificar um conjunto de visões a partir de uma linha tecnocêntrica, especialmente, focada na proposta de desenhos de soluções tecnológicas digitais vinculadas a processos, sistemas e aplicações de tecnologias de informação e comunicação. Por um lado, uma variante tecnocomercial foca, a partir de um viés tecnoeconomicista, numa racionalidade empresarial de soluções orientadas ao negócio turístico. Se trata de uma linha orientada em direção à implementação e uso de tecnologia para fins, especificamente, comerciais, com base numa lógica da eficiência orientada à inovação e à competitividade empresarial. A linha foca na proposta de planos de marketing e de negócios, além de tecnologias inteligentes, orientadas a produtos digitais, aplicativos móveis para telefones inteligentes, comércio eletrônico, plataformas de serviços e transações comerciais, além da automação de processos de gestão de negócios. Também envolve a melhoria do entendimento do comportamento do consumidor, das experiências de consumo, da qualidade e da satisfação de clientes.

Também se desdobram visões tecnocêntricas que procuram estender o alcance das soluções tecnológicas além do marketing e da promoção turística, isto é, do foco na lógica de

mercado, de oferta e demanda. Essas visões orientam a inovação tecnológica a uma lógica territorial que procura contemplar não apenas aos visitantes-consumidores, mas, também, aos residentes-cidadãos. Essa linha, que se orienta a soluções para os destinos, e que procura ir além do negócio turístico, apresenta inter-relações diretas com preocupações vinculadas à: sustentabilidade ambiental e sociocultural. No primeiro caso, vinculadas às tecnologias verdes, à eficiência energética e à gestão de recursos, orientados, por exemplo, à energia solar e eólica. No segundo caso, orientada, por exemplo, à conservação, educação e interpretação patrimonial, além de aspectos como a acessibilidade universal e problemáticas urbanas, como a infraestrutura, o transporte e a mobilidade, além da segurança pública. Algumas perspectivas partem de uma concepção tecnocêntrica orientada a um desenvolvimento local e sustentável que procura integrar a tecnologia a partir de uma lógica comunitária no território, partindo de marcos como a economia criativa, com foco no patrimônio, na história, na cultura e na identidade local, e uma maior participação social, além de preocupações com tecnologias locais, como patentes e propriedade intelectual, ou o uso de software livre.

No entanto, embora o papel central das tecnologias digitais venha se mantendo ao longo do tempo, a análise das trajetórias do campo acadêmico permite começar a observar diferentes tendências. Assim, além de uma perspectiva tecnocêntrica, foi possível identificar outras linhas e desdobramentos. Em particular, se destaca a emergência, especialmente, entre 2015 e 2017, das visões sistêmicas e holísticas orientadas ao diagnóstico, ao planejamento estratégico, à gestão e ao controle territorial e em ambientes não necessariamente urbanos, mas, também, incorporando áreas naturais protegidas e ambientes rurais. E, embora se desdobre a partir de diferentes linhas, se trata de visões que começam a focar em lógicas coletivas e comunitárias, que outorgam uma maior atenção, além das tecnologias e dos visitantes-consumidores, aos residentes-cidadãos, com foco nos processos, participação de atores, inovação social, além de incluir múltiplos componentes. Além da dimensão comercial, procuram focar em aspectos sociais e ambientais, a partir de uma lógica de eficiência que, em alguns casos, se orienta, marcadamente, em direção a um desenvolvimento local sustentável, além de potenciais modelos alternativos, como a economia circular ou a economia social e solidária.

Assim, dentre os desdobramentos e rupturas, se identifica que: começa a se apresentar diferentes instrumentalizações e fins da tecnologia além dos processos comerciais, que envolvem apropriações culturais das tecnologias, por exemplo, a partir de conceitos como patrimônio inteligente; uma passagem de tecnologias comerciais para tecnologias de gestão e planejamento de territórios; estudos de casos a partir de perspectivas locais acompanhados de uma visão holística, sistêmica e eclética do turismo inteligente a partir do período entre 2015 e

2017, com foco em múltiplos componentes; e o desenvolvimento de pesquisas vinculadas à pandemia da COVID-19 a partir de 2020 numa perspectiva aceleracionista da tecnologia. Ou seja, a pandemia não apenas derivou numa busca de entendimento das mudanças causadas por ela no perfil e comportamento de turistas, mas, também, num imperativo de acelerar o desenvolvimento tecnológico a partir das novas oportunidades introduzidas por ela.

As perspectivas sistêmicas se apresentam, na atualidade, como a abordagem predominante no turismo inteligente, e que recebem a influência tanto dos estudos em turismo quanto das pesquisas sobre cidades inteligentes. Um aspecto central dessas abordagens é avaliar os destinos turísticos inteligentes em termos de eficiência nos processos de gestão, especialmente no planejamento e gestão, a partir de múltiplos componentes, além do elemento tecnológico. Se trata de visões nas quais a governança e as políticas públicas cumprem um papel importante, junto com a informação e os dados, por exemplo, a partir de instituições como os observatórios. Nesse sentido, partem de modelos e sistemas de avaliação, medição e monitoramento de indicadores, além de estudos de diagnóstico de casos. Em geral, os estudos e diagnósticos vêm identificando problemas que se vinculam tanto a brechas no desenvolvimento tecnológico, de dados, e de infraestrutura e serviços básicos, quanto a uma falta de: liderança, coordenação e articulação política; de qualificação profissional; de investimento; de uma visão estratégica de planejamento com continuidade no tempo; de políticas públicas com valor público, participação, inclusão e empoderamento social; e da necessidade de uma maior ênfase em alguns componentes, de acordo com cada caso específico, mas, que, em geral, se centra em dimensões sociais, como a acessibilidade ou a segurança, esse último reforçado, sobretudo, depois da pandemia da COVID-19. Desse modo, se trata de um conjunto de visões que começa a refletir um afastamento das abordagens estritamente tecnocêntricas, focadas na inserção e implantação de soluções de tecnologia aplicada.

Também vem se apresentando perspectivas mais críticas e alternativas que vinculam turismo e inteligência, especialmente, a partir de 2016. Algumas propõem conceitos alternativos de inteligência, enquanto outras focam na implementação de projetos, com ênfase em aspectos da governança e das políticas públicas, no papel dos residentes das comunidades locais e nos processos de democratização, inclusão e participação social. Outras alertam sobre discursos tecnocentrados de marketing, focados na imagem, em detrimento das problemáticas que atravessam os territórios, além da ênfase excessiva na figura do turista e na priorização de zonas turísticas das cidades. Essas visões criticam as narrativas vinculadas às lógicas dos processos de globalização que acabam legitimando processos de desterritorialização da economia e homogeneização das identidades e costumes locais. Também fazem referência a

interesses, em ocasiões, divergentes, entre o setor público e privado, e à falta de visão estratégica, continuidade e coordenação a partir das políticas públicas, sugerindo a criação de valor público para a comunidade local, além de processos de inclusão e participação social com um envolvimento mais ativo e empoderado da população.

Em vista disso, Cavalheiro (2017) observa que existe a carência de uma perspectiva crítica, em função da predominância de uma abordagem celebratória, triunfalista, e, em última instância, simplista da literatura, que acaba desconsiderando aspectos políticos e, em ocasiões, focando mais nas próprias soluções tecnológicas. Também afirma que muitas das perspectivas críticas acabam não incorporando estudos empíricos, e sugere partir de perspectivas sociotécnicas, como a teoria do ator-rede, que permitem superar, a partir do construtivismo, os determinismos duros, tanto tecnológicos quanto sociais.

Desse modo, se criticam as visões utópicas otimistas e se faz referência à necessidade de abordagens mais críticas, considerando a informação como apoio para a tomada de decisões com foco na sustentabilidade (Cano Heredia, 2021), além de incorporar olhares orientados à ética e à sustentabilidade a partir de uma perspectiva mais holística que procure superar enfoques neoliberais que privilegiam as tecnologias e as abordagens propagandísticas (Soares et al., 2022). Nesse sentido, Miskalo da Cruz, Gândara, Paixão & Cunha Molteni (2020) também criticam a falta de desenvolvimento teórico no tema e a propagação de destinos turísticos inteligentes com fins promocionais, mais do que implementações concretas de modelos de planejamento e gestão inteligente. E alguns autores consideram o avanço na inteligentização dos territórios como uma espécie de imperativo instalado (Herrera Priano & González Aguiar, 2020), isto é, como panaceia ou promessa de salvação.

4.2. ANÁLISE DE INICIATIVAS, PROJETOS E MODELOS

Os imaginários sociotécnicos não devem ser pensados, apenas, como produto da tecnociência, e sim na co-produção com outros atores que também exercem influência institucional a partir da materialização de iniciativas e projetos. Desse modo, as formas que os imaginários sociotécnicos do turismo inteligente vêm adotando não se manifestam, apenas, nas publicações científico-tecnológicas. Mas, também, na materialização de documentos técnicos, peças de comunicação nas mídias e publicações por parte de organizações e governos, dentre outros atores. Nesse caso, partimos das iniciativas e projetos sob as denominadas cidades e destinos turísticos inteligentes, com foco nesses últimos.

Por isso, nessa primeira parte, se abordam trajetórias na co-produção a partir das redes sociotécnicas de iniciativas e projetos vinculados a processos de inteligentização que têm o turismo como vetor. Desse modo, se apresenta, num sentido diacrônico, as trajetórias sociotécnicas do turismo como indutor de inteligência na América Latina, a partir de acontecimentos-chave ou rupturas, e um mapeamento de iniciativas, projetos e modelos na região. Para isso, uma das perguntas-chave que guiaram essa instância foi: como vem acontecendo o turismo inteligente a partir das trajetórias de iniciativas e projetos no cenário latino-americano?

Posteriormente, focamos, dessa vez num sentido sincrônico, nas lógicas e racionalidades implicadas nas visões dos projetos latino-americanos, tanto nas suas convergências e coligações discursivas quanto a partir de suas divergências e tensões, focando na análise de casos, a modo de exemplares de estudo, correspondentes a cinco países na região: México, a partir do caso de Tequila; Uruguai, a partir do caso de Montevideu; Argentina, a partir do trabalho do *Instituto Ciudades del Futuro* (ICF) e da *Red DTI-Ar*; Colômbia, a partir dos casos de Medellín e Bogotá; e Brasil, a partir da estratégia a nível federal, e, mais especificamente, dos casos de Curitiba, no Estado do Paraná, e Recife, no Estado de Pernambuco. No caso dessa instância, a pergunta orientadora foi: como vem sendo entendida a inteligência a partir das dinâmicas sociotécnicas implicadas nas iniciativas e projetos?

No entanto, ambos tipos de processos, diacrônicos, no caso das trajetórias, e sincrônicos, no caso das dinâmicas, não podem ser entendidos de forma isolada e desconectada, já que apresentam correlações e entrelaçamentos. Segundo Thomas e Santos (2016), as trajetórias e dinâmicas sociotécnicas são processos auto-organizados que se complementam, como dois lados de uma mesma moeda. Segundo esses autores, a diferença entre elas reside no fato de que a trajetória implica uma reconstrução da co-construção sociotécnica que se desenvolve num marco espaço-temporal, enquanto as dinâmicas se vinculam a "conjuntos de padrões de interação de tecnologias, instituições, políticas, racionalidades e formas de constituição ideológica dos atores" (Thomas & Santos, 2016, p. 24, tradução nossa) que não são universais nem estáveis, e mudam ao longo do tempo.

4.2.1. Trajetórias Sociotécnicas de Iniciativas e Projetos

4.2.1.1. O Antecedente do *Plan Nacional e Integral de Turismo 2012-2015* da Espanha

A partir de uma perspectiva diacrônica, embora as iniciativas e projetos vinculados às cidades inteligentes constituam um antecedente fundamental na América Latina, o turismo nem sempre funcionou diretamente como vetor ou veículo dos processos de inteligência na região. Apenas em alguns casos, a exemplo do Centro de Operações Rio (COR), num contexto de megaeventos (Duque Franco, 2021; Freire-Medeiros & Freitas, 2020; Freitas, 2016), se apresentam imbricações diretas. Nesse sentido, para entender o processo do turismo como vetor de inteligência na região, o caso da Espanha se torna fundamental. Embora as ideias de inteligência de mercado e sistemas de inteligência turística já tenham formado parte de iniciativas anteriores, como o *Plan Turismo Español Horizonte 2020 (2008-2012)*, a partir de um ponto de vista institucional, o antecedente da difusão e proliferação de projetos envolvidos nesses processos parte dos destinos inteligentes, que aparecem contemplados explicitamente no *Plan Nacional e Integral de Turismo 2012-2015*, da Secretaría de Estado de Turismo do Ministerio de Industria, Comercio y Turismo do governo da Espanha. Desse modo, o projeto de Destinos Turísticos Inteligentes se instala, oficialmente, na Espanha, a partir do ano 2012. É a partir do período 2012-2013 que começam, propriamente, as discussões e ações vinculadas aos destinos turísticos inteligentes nesse país, acompanhado de uma proliferação e difusão de documentos técnicos e relatórios institucionais sobre o assunto.

Assim, o projeto da Espanha surge e se desenvolve a partir do trabalho conjunto de diferentes atores. Dentre eles, organismos públicos, sob a liderança da SEGITTUR. Esse último se trata de um organismo do Estado criado em 2002 a serviço da Secretaría de Estado de Turismo que vem atuando como impulsionador da visão dos destinos turísticos inteligentes na Espanha, trabalhando num processo de desenvolvimento de modelos, metodologias e normas técnicas de destinos, sobretudo desde 2013. Além de organizar a Red de Destinos Turísticos Inteligentes, oficializada em 2019, com benefícios de alianças estratégicas, investimentos, visibilidade, acesso a conhecimento e boas práticas para seus membros aderidos. Um dos casos emblemáticos da Red de Destinos Turísticos Inteligentes é o destino Benidorm, na Comunitat Valenciana (Femenia-Serra & Ivars-Baidal, 2021), além de outros como Málaga, Santander ou Ilhas Canárias. A rede apresenta mais de 600 membros aderidos, entre destinos, instituições, empresas e observadores.

A definição técnica dos destinos turísticos inteligentes de SEGITTUR entende esses últimos como espaços vinculados a uma série de aspectos que não partem, apenas, da infraestrutura tecnológica, mas também envolvem a inovação, o desenvolvimento sustentável e a acessibilidade, orientados a objetivos vinculados com a experiência do visitante e a qualidade de vida dos residentes (SEGITTUR, 2015). Desse modo, os destinos turísticos inteligentes se institucionalizam, no turismo, a partir de um discurso vinculado não apenas com a tecnologia, mas, também, com a governança e o desenvolvimento sustentável, a partir de visões do turismo que prometem utilizar tecnologias, não apenas para melhorar a experiência turística, mas, também, para contribuir com a qualidade de vida dos cidadãos (Boes et al., 2015; Gretzel et al., 2015; SEGITTUR, 2015).

A visão do modelo de inteligência de SEGITTUR tem como eixos ou pilares definidos as dimensões de sustentabilidade, tecnologia, inovação, acessibilidade e, de forma transversal, a governança, incorporados, posteriormente, na Declaração de Nursultán sobre Cidades e Destinos Inteligentes, no marco da Cúpula de Turismo Urbano, em 2019. Assim, no contexto institucional específico do turismo, o significado da inteligência, que, em geral, vinha se circunscrevendo ao domínio específico das tecnologias de informação, começa a se ampliar.

A metodologia de gestão de destinos turísticos inteligentes de SEGITTUR envolve diferentes fases (incorporação à rede, diagnóstico, execução do programa e renovação), 97 requisitos e 261 indicadores, além de ter apresentado diferentes variações. Também tem sido reconhecida internacionalmente por organismos como a OMT (ONU Turismo), a Organização para a Cooperação e o Desenvolvimento Econômico (OCDE) e o BID (Ramírez Arango, 2022). O projeto dos destinos turísticos inteligentes também é acompanhado por um *Plan Nacional de Territorios Inteligentes (2017-2020)* através de Red.es, como continuação do *Plan Nacional de Ciudades Inteligentes (2015-2017)*, e pela atuação de outras redes, como a *Red Española de Ciudades Inteligentes (RECI)*.

Por outro lado, o projeto também envolveu organismos de normas técnicas e certificação, como a Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), que, desde 2017, se dissolveu nas empresas privadas Asociación Española de Normalización (UNE) e AENOR Internacional. E, que, através do Subcomité 5 Destinos Inteligentes, dentro do Comité Técnico de Normalización CTN-UNE 178 Ciudades Inteligentes, vêm desenvolvendo processos de standardização e certificação através de instrumentos como: as normas técnicas UNE 178501: 2018 (revisão de uma norma de 2016), referente aos requisitos para sistemas de gestão dos destinos turísticos inteligentes; UNE 178502:2022 (revisão de uma norma de 2018), orientada a indicadores e ferramentas dos destinos turísticos inteligentes, estabelecendo 95

indicadores obrigatórios e 91 informativos (Ramírez Arango & Velásquez Méndez, 2023); UNE 178503:2022, sobre semântica aplicada a destinos turísticos inteligentes; UNE 178504:2022, referente a hotéis; UNE 178505:2022 e UNE 178506:2022, orientadas a webs; UNE 178507:2022, sobre a conexão de wi-fi em praias; UNE 178508:2022, vinculada a aplicativos móveis; e UNE 178511:2023, que trata sobre o modelo de capas da Plataforma Inteligente de Destino; além de propostas vinculadas a dados e empresas turísticas inteligentes.

O impulso dos destinos inteligentes na Espanha também vem envolvendo a atuação de empresas privadas de telecomunicações, tecnologia e dados; a promoção impulsionada por parte de organismos internacionais, como a OMT (ONU Turismo); e centros de pesquisa, como o INVAT.TUR, de referência internacional em temas vinculados aos destinos turísticos inteligentes. Esse último também desenvolveu um modelo próprio, e um guia prático e operativo de autodiagnóstico e implantação de destinos turísticos inteligentes a partir de 72 indicadores distribuídos em 9 eixos, pensados a partir do contexto, necessidades e possibilidades da Comunitat Valenciana. Além de desenvolver uma rede própria da Comunitat Valenciana, a *Red DTI-CV*, regulamentada em 2022, que conta mais de 100 membros (Ramírez Arango, 2022).

Embora o modelo de inteligência de SEGITTUR tenha passado por atualizações, diferente desse último, as dimensões e indicadores do modelo do INVAT.TUR também foram mudando ao longo do tempo. E, além de compartilhar com o primeiro os eixos de governança, sustentabilidade, acessibilidade e inovação, foram adicionadas a ele dimensões vinculadas, sobretudo, às tecnologias digitais e aos dados: conectividade-sensorização; inteligência como um eixo em si mesmo; informação, marketing online e evolução da atividade turística. Enquanto essa última dimensão se encontra presente no modelo de 2017, a governança, sustentabilidade, acessibilidade, conectividade e inteligência foram ganhando cada vez mais importância, passando de 78 a 155 indicadores que apresenta o modelo. Além disso, o INVAT.TUR vem publicando diferentes manuais específicos orientados à acessibilidade, mudança climática, sistemas de inteligência, governança e sustentabilidade, dentre outras temáticas.

A iniciativa dos destinos turísticos inteligentes na Espanha tem recebido reconhecimento internacional, além das distinções *UNWTO Ulysses Award 2018 for Innovation in Research and Technology*, da Organização Mundial do Turismo, e o *WTTC Global Champion Award*, do World Travel & Tourism Council, em 2019. Cabe mencionar que, além dos casos da Espanha, desde 2019, a União Europeia também vem premiando, por uma iniciativa através do Parlamento Europeu, as Capitais Europeias do Turismo Inteligente,

destacando boas práticas e casos bem-sucedidos de cidades num contexto continental mais amplo (Gretzel, 2022), a partir de quatro eixos ou pilares relacionados com os modelos da Espanha: sustentabilidade; acessibilidade; digitalização; patrimônio cultural e criatividade. Além disso, a premiação também vem desenvolvendo uma iniciativa paralela com foco na sustentabilidade ambiental orientada a destinos menores. Dentre as cidades premiadas ao longo desses anos se encontram Helsinki, Lyon, Málaga, Gothenburg, Valencia, Bordeaux, Pafos, Sevilla, Dublin e Grosseto.

Desde 2015, a iniciativa da Espanha, liderada por SEGITTUR, também vem desenvolvendo acordos transnacionais, estendendo sua visão a destinos da América Latina através da transferência de seus modelos metodológicos e sistemas de inteligência. Portanto, além de ser considerado um país pioneiro em iniciativas de destinos turísticos inteligentes a nível internacional, desde 2016, também vem exportando os principais modelos (INVAT.TUR, 2017; SEGITTUR, 2015) e desenhos institucionais. Estes vêm servindo de referência e inspiração para destinos latino-americanos, com base nos quais tem sido desenvolvida uma série de iniciativas e estudos, tanto dentro do âmbito acadêmico quanto fora dele.

Assim, diferentes iniciativas e projetos vinculados aos destinos turísticos inteligentes têm sido desenvolvidos de diversas formas e sob diferentes graus de influência, com respeito do modelo da Espanha, em destinos de países como México, Chile, Uruguai, Argentina, e, posteriormente, na Colômbia e no Brasil. No caso desses projetos, sua difusão e circulação midiática começa a se observar, com maior ênfase, desde 2016, sobretudo a partir do caso de Tequila (México), e do caso de Montevideu (Uruguai), em 2018. Uma segunda onda de casos se apresenta a partir de 2020, sobretudo, depois do início da pandemia da COVID-19, com projetos na Argentina e na Colômbia, a partir das estratégias de Medellín e, posteriormente, Bogotá. No caso do Brasil, por sua vez, embora se apresente uma maior difusão e circulação a partir de 2021, com o projeto DTI Brasil a nível federal, as ações vinculadas aos destinos turísticos inteligentes já vinham acontecendo, pelo menos, desde 2016. Especialmente, através de ações do SEBRAE e do Estado do Paraná.

4.2.1.2. México, 2015-2016: Início de um Processo de Extensão

O início de um processo de extensão (Jasanoff, 2015) dos destinos turísticos inteligentes na América Latina acontece no México, oficialmente, entre 2015 e 2016. Os primeiros em anunciar estratégias vinculadas a um projeto de destinos turísticos inteligentes, no período 2014-2015, foram: Cozumel, através da política pública *Cozumel Smart Island*, e da iniciativa

público-privada de Tequila Inteligente³. Esse último, aderido, pela primeira vez, à Red de Destinos Turísticos Inteligentes liderada por SEGITTUR em 2016. Desse modo, segundo Cruz Vicente et al. (2018), em junho de 2017, Cozumel, no Estado de Quintana Roo, e Tequila, no Estado de Jalisco, eram os primeiros destinos turísticos mexicanos (e latino-americanos) em ser reconhecidos como destinos turísticos inteligentes⁴.

Assim, com base um Memorandum de Entendimento sobre Cooperação Turística entre Espanha e México, e acordos entre 2014 e 2015 (Vidarte Rodríguez & Jalomo Aguirre, 2018), foi celebrado um convênio entre a SECTUR e SEGITTUR durante a 35ª Feria Internacional de Turismo (FITUR) de 2015, em Madrid, Espanha, para a transformação de destinos mexicanos em destinos turísticos inteligentes (Cruz Vicente et al., 2018). Para a realização do diagnóstico e plano de ação, inicialmente tinham sido considerados os destinos Cozumel, seguido por Cholula e a Ciudad de México.

A partir de reuniões com a SECTUR, a Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo (SEDETUR) e o Fondo Nacional de Fomento al Turismo (FONATUR) (Vidarte Rodríguez & Jalomo Aguirre, 2018), entre abril e junho de 2015 Cozumel⁵ apresenta o Relatório de Avaliação e Plano de Ação, acompanhado de um financiamento do Fondo Institucional de Fomento Regional para el Desarrollo Científico, Tecnológico y de Innovación (FORDECYT) do Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT) do México (Cruz Vicente et al. 2018), com vista a transformá-la numa *Smart Island* (Espinosa, 2019). No entanto, o roteiro do projeto não foi publicado (Vidarte Rodríguez & Jalomo Aguirre, 2018) e, além de estudos acadêmicos posteriores sobre o destino, até o momento da pesquisa não se conhece oficialmente avanços dessa iniciativa (Cano Heredia, 2021).

O projeto Tequila Inteligente, por sua vez, se tornou um dos primeiros casos vinculados aos destinos turísticos inteligentes na América Latina, e um dos mais emblemáticos, que se manteve ativo nos últimos anos, apresentando uma pausa apenas a partir de 2022. Segundo Cruz Vicente et al. (2018), embora o município de Tequila tenha elaborado seu Relatório de Avaliação e Plano de Ação para ser reconhecido como destino turístico inteligente entre agosto

³ Os trabalhos de Cano Heredia (2021), por um lado, e de Lara Pacheco (2017) e Vidales Astello (2018), por outro, focam, respectivamente, nos casos de Cozumel e Tequila de forma exaustiva.

⁴ Embora os Estados de Zacatecas e Guanajuato também tenham formado parte de um processo de diagnóstico.

⁵ A ilha de Cozumel é um destino de sol e praia localizado no Caribe, cujo atrativo principal reside na presença de recifes de coral e biodiversidade, a realização de atividades de mergulho e esportes, um turismo vinculado a cruzeiros, além de um patrimônio vinculado à cultura maia (González Matú, 2019; Yto Kiyan, 2020; Sánchez Domínguez, 2019) que, nos últimos anos, tinha experimentado um importante crescimento urbano e demográfico, além de ter se destacado por ações em matéria de sustentabilidade ambiental (Vidarte Rodríguez & Jalomo Aguirre, 2018).

e novembro de 2016, se trata de um caso que já apresentava um processo histórico de ações anteriores.

Segundo Lara Pacheco (2017), o projeto Tequila Inteligente remonta sua origem a uma sinergia entre a indústria e o patrimônio vinculado à tequila, característica do município, e o turismo, como segunda atividade econômica. Segundo esse autor, a história do projeto se alinha, desde sua origem, à adesão ao programa federal *Pueblos Mágicos*, em 2003, à Rota do Tequila, em 2005 (Vidales Astello, 2018), e à declaração, por parte da UNESCO, como Patrimônio Cultural da Humanidade, em 2006 (Cruz Vicente et al., 2018). Soma-se a isso a própria iniciativa e visão do município em se tornar uma *smart city* até 2040, com o objetivo de resolver problemas urbanos, mantendo uma continuidade e, ao mesmo tempo, reconfigurando e relançando sua marca em 2014 como Tequila Pueblo Mágico Inteligente, com vista ao ano 2020 (Espinosa, 2019). Isso, acompanhado, nesse mesmo ano, de alianças com empresas de tecnologia e plataformas (Vidales Astello, 2018). Nesse sentido, uma das motivações que impulsionou o projeto foi procurar explorar outras questões além do posicionamento da cidade como destino cultural.

Desse modo, embora Tequila se destaque pelo seu patrimônio cultural colonial, sua paisagem de agave e indústria da tequila (Vidales Astello, 2018; Yto Kiyan, 2020), segundo Torres e Aparicio (2021) "o desenvolvimento turístico se iniciou em 2008 ao se implementar as tecnologias da informação e comunicação para as unidades de negócio de Mundo Cuervo" (p. 16), fazendo referência, também, à divisão de turismo e hospitalidade dessa produtora de tequila da cidade. As ações também incluíram: um plano de ordenamento, em 2008; e um sistema de informação territorial, em 2011; a implantação de sistemas de gestão de qualidade (Lara Pacheco, 2017); uma aliança com instituições da cidade de Santander, caso pioneiro de cidade inteligente na Espanha; e a publicação do livro Tequila Inteligente, em 2018 (Vidales Astello, 2018). Além disso, o início de um trabalho, a partir de 2013-2014, para começar um caminho de posicionamento como um destino turístico inteligente entre 2015 e 2016, procurando se instalar como um destino turístico no cenário internacional.

O projeto vem se desenvolvendo desde 2013, com base na associação e colaboração de uma aliança público-privada, a partir da visão de um ente gestor sob a forma do Consejo de Desarrollo Integral de Tequila (CODIT) (Cruz Vicente et al. 2018). Segundo Cen Gómez e Huerta Cuervo (2021), o CODIT constitui uma associação civil conformada por funcionários públicos em turismo e empresários e pequenos comerciantes e produtores de tequila. O projeto se apresenta como um modelo de inovação de hélice quádrupla, que incorpora representatividade da sociedade civil, e investimento do setor público, através de SECTUR -

Pueblos Mágicos. Segundo Piñón González e Castillejos López (2019), o impulsionador foi o setor privado (Vidales Astello, 2018), principal investidor e parte interessada.

O destino é aderido, pela primeira vez, durante 2016, à Red de Destinos Turísticos Inteligentes liderada por SEGITTUR. Além de ser distinguido como um destino turístico inteligente em progresso na FITUR de 2017, com um reconhecimento oficializado em 2020, depois da avaliação de mais de 400 requisitos do modelo por parte de SEGITTUR. Isso, a partir de um painel de controle (*dashboard*) criado por parte do próprio destino (Ramírez Arango, 2022). Nesse sentido, outra das motivações do projeto também foi o reconhecimento do modelo de SEGITTUR por parte da União Europeia e outros organismos internacionais, a exemplo da União Europeia e do BID.

Desse modo, o caso de Tequila se posiciona, em termos de singularidade, como projeto pioneiro na região, considerado como exemplo e caso de sucesso por parte de alguns autores (Piñón González & Castillejos López, 2019; Solís-Hernández, 2020). E, inclusive, foi a partir de sua implementação que começou, posteriormente, um interesse por parte de outros destinos da região, como Medellín ou Bogotá, na Colômbia, por iniciar um processo de certificação junto à SEGITTUR, no qual o destino Tequila também colaborou. Isso também se deve a que, diferentemente de implementações do modelo realizadas posteriormente, com 200 indicadores ou menos, se tratou do único projeto que procurou trasladar o modelo quase intacto da Espanha, com os 400 indicadores originais do modelo de base de SEGITTUR, ainda que com certos graus de flexibilidade.

4.2.1.3. 2016-2019: Primeiras Iniciativas Isoladas na América do Sul

Os primeiros esforços vinculados a processos de inteligência a partir do turismo na América do Sul acontecem entre 2016 e 2019, a partir de iniciativas isoladas em países como Brasil, Chile, Uruguai e Argentina. Mas, primeiramente, resulta importante mencionar alguns eventos vinculados ao turismo inteligente organizados no Brasil e na Espanha nesse período que teriam uma influência significativa nos anos posteriores. No caso do Brasil, as três edições do Seminário Brasil-Espanha de Inovação Tecnológica em Turismo, com sede no Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC), de 2015 a 2017, organizado pelo IFSC, a UFRN, a UFPR e com apoio do governo de Florianópolis, SEBRAE, CAPES, FIESC, CNPQ, SEGITTUR, FAPESC e IFITT. Em 2016 e 2017, aconteceu o Fórum TurisTIC em Salvador, Bahia. Em 2017, também foi declarado o Ano Internacional do Turismo Sustentável para o Desenvolvimento por parte da OMT, e foi realizado o *I Congreso de la OMT sobre Destinos*

Inteligentes, em Múrcia, Espanha, além do *Seminario Internacional Destinos Turísticos Inteligentes: Nuevos Horizontes en Investigación y Gestión del Turismo*, em Alicante, Espanha, constituindo dois eventos importantes em termos de internacionalização e difusão da política turística dos destinos turísticos inteligentes.

No Brasil, um dos primeiros organismos a impulsionar os destinos turísticos inteligentes no âmbito institucional foi o SEBRAE. Em 2016, o SEBRAE Nacional começa a desenvolver um programa orientado aos DTI (SEBRAE, 2016) focado na governança, na tecnologia e no desenvolvimento sustentável a partir dos eixos: governança, tecnologia, sustentabilidade e experiência, lançando, em 2017, e em parceria com a Braztoa, o Desafio de Inovação: Turismo Inteligente. Embora o programa também considerasse a conscientização e atendimento de destinos a nível municipal, o foco estava orientado, particularmente, à competitividade das empresas, à transformação digital dos negócios e à experiência dos viajantes. Em 2016, o Estado do Paraná, por sua vez, lança um plano dirigido aos destinos turísticos inteligentes intitulado Pacto para um destino inteligente: O Paraná Turístico 2026, a partir de eixos como governança e sustentabilidade, qualidade e competitividade, e marketing e inovação. Ali se faz ênfase na inteligência turística como paradigma de gestão com foco no conhecimento com base na tecnologia para a racionalização de recursos, além de uma abordagem a partir das cidades inteligentes e do desenvolvimento sustentável.

Também se destaca o trabalho de Belo Horizonte, no Estado de Minas Gerais, através da Empresa Municipal de Turismo de Belo Horizonte (Belotur), que já vinha desenvolvendo um planejamento estratégico para o período 2017-2021, com o título Belo Horizonte: Destino Turístico Inteligente, alinhado ao programa estratégico Belo Horizonte Cidade Inteligente, e que se orientou a uma renovação da administração pública em direção a uma nova forma de gestão baseada na eficiência, na transparência, adaptada às mudanças globais e focada no turismo urbano. Além disso, tinha sido declarada Cidade Criativa da UNESCO pela gastronomia em 2019. Depois da pandemia, o destino se alinharia à estratégia federal do Ministério do Turismo, a partir de um planejamento orientado à transformação digital e à metodologia dos destinos turísticos inteligentes, com vista à certificação. Isto se reflete no Plano Estratégico de Turismo 2023-2027, a partir de uma lógica transversal, de inovação e como uma forma de gestão colaborativa. Também cabe destacar que a Prefeitura de Belo Horizonte e o SEBRAE organizariam, entre 2018 e 2021, quatro edições do Seminário Cidades e Destinos Turísticos Inteligentes.

No caso do Chile, embora a inteligência de mercado, orientada a conhecer melhor ao turista, já formasse parte da estratégia nacional de turismo 2012-2020 (Miranda Hidalgo, 2014),

o país vai apresentar uma iniciativa própria vinculada aos destinos turísticos inteligentes em 2017, através do Programa Estratégico Nacional Transforma Turismo, numa aliança público-privada impulsionada pelo Estado chileno, através da Corporación de Fomento de la Producción (Corfo), dentre outras instituições, com ênfase na Ilha de Páscoa e no sul do país. O programa de destinos turísticos inteligentes do Chile procurava desenvolver fundamentos para formular um modelo de gestão de DTI, tendo como destino piloto Cuenca del Lago Llanquihue y Todos Los Santos, e como Comité Gestor à Subsecretaría de Turismo, Sernatur, Fedetur, ChileSertur, Societur e Corfo (CORFO, 2017; Gobierno de Chile, 2017).

A cidade de Buenos Aires e Montevideu também se encontram entre os primeiros casos de iniciativas vinculadas aos destinos turísticos inteligentes na América do Sul. No caso da cidade de Buenos Aires, no ano de 2018, apresenta uma iniciativa pioneira na região em sistemas de inteligência turística⁶ baseados em big data, a partir de dashboards ou painéis de controle, para a tomada de decisões, liderada pelo setor público através do Ente de Turismo de la Ciudad de Buenos Aires, com uma colaboração da SEGITTUR e o Ministerio de Turismo desde 2016 (Acosta, 2017). Em 2017, o sistema de inteligência turística de Buenos Aires apresenta uma prova piloto, com base numa parceria com empresas de telecomunicações e dados de telefones móveis, sistemas de reservas, além de dados de transações comerciais através de cartões de crédito de empresas financeiras, além dos prestadores locais, para conhecer a pegada digital do turista (Acosta, 2017). As ações da cidade de Buenos Aires vão contribuir para que, em 2019, o Ente de Turismo oficial do destino também anunciasse, oficialmente, uma estratégia como destino turístico inteligente.

Com relação ao caso de Montevideu, se trata de uma cidade que, desde 2023, se encontra atravessando um processo vinculado a um acordo de cooperação com SEGITTUR para implementar seu modelo. No entanto, a visão da cidade como destino turístico inteligente se remonta ao desenvolvimento de uma estratégia que se reflete no documento *Montevideo: de Ciudad Turística a Destino Turístico Inteligente*. Essa última foi elaborada pela Divisão de Turismo da Intendencia de Montevideo a partir de um processo de planejamento iniciado em 2016, definido entre 2017 e 2018, implementado a partir desse ano com um horizonte ao 2022 (Quintana, 2021, 2023), e uma projeção ao ano de 2030, se tratando de uma das primeiras estratégias integrais de destino turístico inteligente a serem difundidas na região.

⁶ Cabe destacar que, tanto o caso da cidade de Buenos Aires, quanto iniciativas em sistemas de gestão de dados do Chile, têm sido considerados casos de referência sobre o assunto na região (Castro Pacheco, Alfonso, Castro Pacheco & Corral, 2022).

Segundo Quintana (2021), o projeto se justifica a partir de três acontecimentos. Por um lado, a necessidade de uma renovação frente a um esgotamento da agenda e direcionamento do plano estratégico no turismo do destino, além de problemas de associatividade público-privada vinculados a uma falta de recursos, e uma questão local orçamentária, vinculada à prestação de contas (*accountability*). Por outro lado, a aparição do turismo inteligente e dos destinos turísticos inteligentes incorporados, a partir da inovação, nos planos nacionais da Espanha e, posteriormente, da rede de destinos turísticos inteligentes desse país. E, um terceiro acontecimento, segundo esse autor, foi a oportunidade de alinhar um trabalho sinérgico a partir da institucionalização, em 2015, de um departamento dedicado a cidades inteligentes e sustentáveis, que já vinha trabalhando, a partir de uma lógica vinculada às cidades inteligentes, em um planejamento estratégico e, em termos de cooperação e investimento, com o BID. Esse último parte da premissa de que as estratégias vinculadas às cidades inteligentes, a partir de perspectivas globais, permitem gerar sinergias e se conectar com os projetos de destinos turísticos inteligentes (Cano Heredia, 2021).

Assim, segundo o estudo de Quintana (2021), dentre os motivos pelos quais o projeto foi levado adiante, se encontram: a falta de recursos, de novas linhas de ação e roteiros de planejamento; além de uma organização, representatividade e liderança, se enquadrando numa política turística que procurava oferecer soluções inteligentes aplicando o paradigma das cidades inteligentes a destinos turísticos a partir de um enfoque inovador de planejamento e gestão pública; e de uma nova forma de vinculação entre os atores e trabalhar sobre eixos estratégicos. A estratégia apresentou quatro eixos: governança; competitividade, sustentabilidade e acessibilidade; marketing online e inteligência turística, dos quais, segundo Quintana (2023), apresentaram um maior avanço aqueles vinculados à governança, aos dados e à tecnologia (conectividade, inteligência e informação turística), e à evolução turística, além de tomar como referência para a avaliação o modelo de DTI-CV, da Comunitat Valenciana.

No caso de Montevideu, a estratégia de política pública turística, alinhada com uma iniciativa de cidade inteligente desde 2015, com foco nos dados e na inteligência para a tomada de decisões, foi conduzida a partir de um espaço associativo de governança público-privada, com a participação de diferentes atores públicos e privados (Quintana, 2021, 2023). Apesar das interrupções que sofreu por causa da pandemia e das mudanças de governo, as ações em Montevideu incluíram: o desenho de uma taxa turística orientada a um *Fondo de Sostenibilidad Turística* para o financiamento, embora não foi possível aplicar devido à pandemia; iniciativas de certificação e ações de acessibilidade, com ênfase nas praias, que se somaram a uma certificação ambiental já existente, e a incorporação de tecnologia nesses espaços, entre elas,

aplicativos, internet wi-fi e estações inteligentes (Quintana, 2023). No que diz respeito à tecnologia, também foram implementadas: uma ferramenta de big data para a inteligência turística em 2018, que depois passou a se chamar observatorio turístico (Quintana, 2023); a primeira *smart office*, ou escritório turístico inteligente, em 2019; um planejador inteligente de visitas em 2020, além da digitalização de serviços, a partir de telas de autoconsulta, circuitos temáticos virtuais e promoção online em redes sociais (Quintana, 2021, 2023).

No ano de 2019, também se realiza um seminário sobre *Metodología y Herramientas de Gestión de Destinos Turísticos Inteligentes* na sede da Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID) em Montevideu (Quintana, 2023). Desse modo, além do papel da academia, conforme foi possível observar nas trajetórias acadêmicas, a influência dos modelos também se deve à difusão e formação de gestores públicos a partir de cursos e palestras informativas de SEGITTUR através da AECID, para diferentes países da América Latina – dentre eles, Uruguai e Colômbia. E, embora a estratégia *Montevideo: de Ciudad Turística a Destino Turístico Inteligente* tenha recebido apoio político e econômico a partir de planos operativos anuais enquanto esteve em andamento, devido à pandemia da COVID-19, que afetou o turismo receptivo da cidade e produziu uma reatribuição de prioridades a aspectos como alimentação, o projeto se estagnou, sendo novamente retomado e ratificado somente em 2023, a partir do acordo de cooperação com SEGITTUR para implementação do modelo. Além das primeiras iniciativas na América do Sul, com maior ou menor duração e graus de efetivação e concretização, no Brasil, Chile, Argentina e Uruguai, nesse período também começam a se difundir anúncios de iniciativas na América Central e o Caribe.

4.2.1.4. 2020-2021: De Iniciativas Locais a Projetos Nacionais

Entre 2019 e 2020, o ICF, da Argentina, desenvolve uma parceria com SEGITTUR e, lança, em abril de 2020, uma rede de abrangência federal, a *Red DTI-Ar*. A rede apresenta um foco na inteligência turística municipal (Becka et al., 2022), e começa a aderir destinos do país. Para abril de 2023, a rede já contava com mais de 200 municípios aderidos, distribuídos em diferentes províncias. Desse modo, a *Red DTI-Ar* se soma, a partir do turismo, a outra rede já existente, a *Red de Ciudades Inteligentes de Argentina* (ReCIA), criada em 2016, a nível nacional, da qual participam representantes governamentais, empresas, academia e sociedade civil, e que promove o uso da tecnologia para uma gestão pública municipal inteligente em termos de eficiência energética, mobilidade sustentável, segurança, governo digital, governo

aberto, dentre outras áreas, para a melhoria da qualidade de vida da cidadania (Becka et al., 2022).

Segundo Becka et al. (2022), o ICF também tem desenvolvido uma metodologia própria, inspirada na metodologia de SEGITTUR, com três níveis: adesão/vontade; autodiagnóstico por parte dos municípios; e plano de desenvolvimento específico, adequados às necessidades de cada um, e tendo que se comprometer a adotar o enfoque previsto, além da possibilidade de formar parte de espaços onde se compartilham experiências e conhecimentos. Também se apresentam variações de métodos e modelos de avaliação e diagnósticos (Ramírez Arango, 2022), que, no caso argentino, se baseiam na *Red DTI* da Espanha, liderada por SEGITTUR, na *Red DTI-CV* da Comunitat Valenciana e nas normas UNE (*Una Norma Española*) 178501:2018 e 178502:2022, vinculadas, respectivamente, aos requisitos para sistemas de gestão de destinos turísticos inteligentes e indicadores e ferramentas de destinos turísticos inteligentes, dentre outros instrumentos de insumo nas metodologias.

Além disso, o ICF tem impulsionado o desenvolvimento de uma norma técnica no marco de um organismo de estudo no *Instituto Argentino de Normalización y Certificación* (IRAM), a Norma IRAM 42.101, orientada a ações para o desenvolvimento de um sistema de gestão com base num referencial técnico e auditorias, a partir de critérios de: governança; sustentabilidade; inclusão e acessibilidade; inovação; e tecnologia. Nesse marco, foram anunciadas a *Especificación Técnica No. 1 – Criterios para Destinos Turísticos Inteligentes*, a *Especificación Técnica N° 2*, referida a *Instituciones Culturales Inteligentes (ICI)*, *Especificación Técnica N° 3*, para a *territorialización de los Objetivos de Desarrollo Sostenible* (em conjunto com a *Fundación FES*) e a *Especificación Técnica N° 4* para *Organizaciones Turísticas Inteligentes (ITI)*.

Por sua vez, a *Red DTI* da Argentina procura promover, além dos cinco eixos de atuação propostos por SEGITTUR, mais dois: “marketing, redes sociais e transformação digital” e “transporte e mobilidade”. Além disso, destaca o papel da governança como eixo transversal e estratégico. Participam da rede representantes de governos, empresas e da academia, tendo a particularidade de que suas autoridades são escolhidas por representantes dos destinos. Dentre as atividades da rede se encontra o trabalho com os municípios aderidos com foco em: desenvolvimento de observatórios de destinos turísticos inteligentes e sistemas de inteligência, com ênfase na gestão da informação e do conhecimento a partir da obtenção, organização e análise de dados para o planejamento estratégico com vista a um desenvolvimento sustentável; capacitações; a realização de autodiagnósticos; sistemas de gestão a partir de análise de

informação turística; comissões de crises durante a pandemia; e normas técnicas e certificação (Becka et al., 2022; Chiavellini, 2022; Schteingart et al., 2023).

Também desenvolveu ações com influenciadores digitais como embaixadores da rede e organizou a *Feria Internacional de Destinos Inteligentes (FIDI)*, um evento em formato virtual com a colaboração de SEGITTUR, o INVAT.TUR, o *Ministerio de Turismo y Deportes* e o *Ministerio de Desarrollo Productivo* da Argentina, além do apoio de outros organismos e empresas. Portanto, a rede se vincula com vários atores, entre eles: o *Ministerio de Turismo y Deportes* da Argentina; o *Instituto Nacional de Promoción Turística* (INPROTUR) de Argentina; a *Administración de Parques Nacionales*; o IRAM; organismos públicos provinciais e municipais; universidades; prestadores de serviços; SEGITTUR e AENOR, na Espanha; e países da região, como Brasil, Colômbia e Uruguai (Chiavellini, 2022).

Além da trajetória do caso argentino, no contexto da pandemia da COVID-19, em 2020, o destino Medellín, na Colômbia, é aderido à Red DTI da Espanha. Nesse caso, o projeto surge, especificamente, a partir do plano de desenvolvimento do ano de 2020. O governo nacional já vinha trabalhando com o tema de cidades e destinos inteligentes. Nesse caso, a iniciativa foi liderada pelo setor público, e partiu da *Subsecretaría de Turismo* da *Alcaldía de Medellín*, numa parceria em colaboração com SEGITTUR para implementar sua metodologia, considerando o antecedente de Tequila na região.

Segundo dados levantados nas entrevistas, o processo implicou um trabalho de articulação de atores no meio da pandemia, em 2020, e um exercício que, para a cidade, significou se medir frente ao modelo, com base no sistema de pontuação de SEGITTUR e, posteriormente, recomendações de um plano de ação. Foi realizada uma avaliação de mais de 400 requisitos do modelo por parte desse último, sendo, para o destino, a acessibilidade um dos componentes mais difíceis e desafiantes de alcançar (Ramírez Arango, 2022). Desse modo, o processo envolveu duas auditorias, uma em 2020, a partir da qual a cidade ficou aderida à rede, e outra em 2022, quando foi realizada a certificação por parte de SEGITTUR, se posicionando como o segundo destino inteligente latino-americano e o primeiro na Colômbia.

Assim como no caso de Tequila, o caso de Medellín é produto de um processo de visão institucional de muitos anos, especificamente, a partir de ações da Corporación Ruta N, em 2009, e da nova política pública de ciência, tecnologia e inovação, em 2012. Além disso, a visão estratégica para o desenvolvimento de destinos turísticos inteligentes e inovação social na Colômbia se encontra incluída no *Plan Sectorial de Turismo 2018–2022*, e no artigo 11 da lei 2068 de 2020 (Ramírez Arango, 2022), acompanhando o *Plan Nacional de Desarrollo 2018–2022 Pacto por Colombia – Pacto por la Equidad*, orientado à transformação digital a partir de

estratégias de componentes vinculados a cidades e territórios inteligentes. O caso de Medellín como destino turístico inteligente também tem sido objeto de estudo por parte de Aidi e Fabry (2022). Segundo essas autoras, o processo de certificação de Medellín como destino turístico inteligente aconteceu num contexto no qual a cidade tinha passado de ser considerada um lugar estigmatizado e de risco, a um destino turístico recomendado, além da necessidade de uma visão ampla e holística do território que ultrapassa o viés meramente tecnológico.

No caso do Brasil, por sua vez, o desenvolvimento de DTIs no nível de governo federal inicialmente foi parte do *Plano Nacional de Turismo 2018-2022*, que também faz referência à sinalização turística inteligente, inteligência de mercado e o uso de inteligência artificial, realidade virtual e mídias sociais:

É nesse contexto que o Plano Nacional de Turismo propõe a definição de referências que permitam o estabelecimento de bases e requisitos mínimos para o desenvolvimento de destinos turísticos inteligentes, de forma a possibilitar a sinergia entre melhoria e modernização das infraestruturas e dos serviços turísticos e a implantação de soluções tecnológicas criativas, proporcionando experiências únicas e memoráveis aos turistas e, consequentemente, aumentando seu poder de competir no mercado (Ministério do Turismo do Brasil, s.d., p. 96).

Além de se alinhar ao planejamento estratégico 2020-2023, o Brasil também adere, no começo de 2021, ao projeto dos destinos turísticos inteligentes, a partir de uma liderança do Ministério do Turismo do Brasil. Assim como no caso de Medellín, segundo dados das entrevistas, a estratégia federal do Brasil surge a partir de uma análise de boas práticas, além da consideração do modelo adotado em destinos do México e da Colômbia. No entanto, no caso do Brasil, ao invés de adotá-lo e replicá-lo de forma direta, a decisão foi de adaptá-lo.

Desse modo, a elaboração, desde o começo, partiu de uma estratégia a nível nacional a partir do Ministério do Turismo, diferentemente de outros casos que vinham desenvolvendo estratégias locais. A decisão de adaptar o modelo implicou o desenvolvimento de testes piloto em dez destinos do país, a partir de uma colaboração com SEGITTUR e o ICF, que já vinha trabalhando, a partir do caso argentino, num processo de adaptação da metodologia de SEGITTUR e de uma rede federal. O fato de realizar uma adaptação se deveu a uma série de questões: a diferença do idioma português com relação a outros países da América Latina e Espanha; o estilo de vida; a extensão territorial, além das características e diversidade do país. Assim, a estratégia nacional do Brasil, coordenada pelo Ministério do Turismo, entende os destinos turísticos inteligentes não como uma identidade fixa e sim como um processo contínuo de mudança e transformação dos territórios, partindo de uma adaptação do modelo,

considerando a realidade do país, com base na norma UNE 178501:2018, contemplando, também, novos eixos (Ramírez Arango, 2022).

A estratégia contempla as cinco fases do modelo da Espanha e segue a concepção do referencial técnico do ICF, com vista ao desenvolvimento de sistemas de gestão, além do potencial do referencial técnico para se tornar uma norma técnica brasileira (Ramírez Arango, 2022). O modelo brasileiro envolve 105 requisitos e 9 eixos estratégicos: governança; sustentabilidade; acessibilidade; inovação; tecnologia; promoção e marketing; criatividade; segurança; e mobilidade e transporte. Os dez destinos turísticos inteligentes em transformação, que tinham sido vinculados ao projeto piloto foram: Palmas (TO) e Rio Branco (AC), em representação da macrorregião Norte; Recife (PE) e Salvador (BA), da macrorregião Nordeste; Brasília (DF) e Campo Grande (MS), da macrorregião Centro-Oeste; Rio de Janeiro (RJ) e Angra dos Reis (RJ), da macrorregião Sudeste; e Curitiba (PR) e Florianópolis (SC), da macrorregião Sul. Belo Horizonte (MG) ficaria fora do projeto, porém, se incorporaria a partir de uma iniciativa própria em 2022. Segundo a Cartilha do Ministério do Turismo, para a seleção dos destinos foram considerados critérios de "conectividade, disponibilidade de internet pública gratuita, índices de empreendedorismo, de desenvolvimento humano, entre outros" (Ministério do Turismo do Brasil, s.d., p. 10). Desse modo, no caso do Brasil, a estratégia se instala no país e ganha circulação midiática a partir de um projeto a nível federal que consistiu na adaptação de mais de 100 indicadores à realidade brasileira, adicionando mais quatro eixos. Portanto, e, considerando que, em geral, as iniciativas e projetos partem de casos locais a nível de cidades ou municípios, se trata da primeira estratégia a nível nacional na América Latina.

Dentro das ações no Brasil, o caso específico de Curitiba, no Estado do Paraná, também cobra relevância, pois se trata de um processo que vem sendo liderado pelo Instituto Municipal de Turismo da cidade desde 2020, tendo o modelo de SEGITTUR como referência. Nesse processo, se destaca o papel do professor Dr. José Manoel Gonçalves Gândara, do Curso de Turismo da Universidade Federal do Paraná, tanto na idealização da Rede Brasileira de Observatórios de Turismo (RBOT) (Perinotto, Marques, Souza-Neto & Pacheco, 2022), como, também, na difusão da visão do modelo de destinos turísticos inteligentes na cidade, a partir da introdução do conceito dos destinos turísticos inteligentes numa das reuniões do Conselho Municipal de Turismo de Curitiba (COMTUR), preparando o terreno para a entrada na agenda da política pública nos anos posteriores.

Em 2020, durante a pandemia, o Instituto Municipal de Turismo, como órgão oficial de turismo da cidade de Curitiba, decide trabalhar nos destinos turísticos inteligentes como política em colaboração com o SEBRAE, que já vinha trabalhando no assunto, inclusive, com um

modelo próprio a nível nacional, sobretudo, desde 2017. Com relação às decisões no que diz respeito aos eixos de trabalho do modelo, embora inicialmente tenha se partido dos cinco eixos propostos no modelo de SEGITTUR, a partir da visão de Curitiba, surgiu a necessidade de adicionar eixos de trabalho vinculados à experiência, marketing e infraestrutura. Assim, embora alguns pontos já fossem considerados fortes na cidade, como a infraestrutura, outros tinham sido identificados como pontos fracos. Um exemplo disso se vincula com o fortalecimento da estratégia de marketing e promoção, devido a dificuldades e gargalos encontrados nos processos de comercialização e na necessidade de se tornar mais atrativo em termos de rentabilidade para as operadoras e agências de viagens.

A partir de 2020, foi desenvolvido o Mapa Estratégico e Plano de Ação Curitiba Destino Turístico Inteligente, tendo como horizonte o ano de 2030, que depois foi atualizado e alinhado estrategicamente ao projeto nacional Destinos Turísticos Inteligentes (DTI) Brasil. A estratégia, oficializada em 2022, também considerou o Paraná Turístico 2026 e o movimento Vale do Pinhão, referência em empreendedorismo e inovação. Nesse ano também foi lançado o Programa Curitiba Destino Inteligente (Curitiba DTI). Segundo o Decreto nº 405, que institui:

Para atingimento de seus objetivos a atuação do Curitiba Destino Turístico Inteligente - DTI será efetivada por meio da integração de ações de várias áreas, tais como turismo, comunicação social, segurança pública, trabalho, saúde, educação, tecnologia e inovação, assistência social, gestão pública, esporte e lazer, cultura, segurança alimentar e nutricional, meio ambiente, direitos humanos, planejamento, pesquisa e assuntos metropolitanos" (Prefeitura Municipal de Curitiba, 2022, p. 2).

O destino Curitiba vem trabalhando a partir do Ecossistema do Destino Turístico Inteligente, que, segundo o site oficial do projeto, "é um movimento que reúne o trabalho dos setores público, privado, academia e comunidade com o objetivo de acelerar a transformação de Curitiba em um destino ainda mais inovador e inteligente" (Prefeitura Municipal de Curitiba, s.d.). O projeto envolve a participação do governo, empresas, academia e comunidade, além de desenvolver normativa sobre dez eixos transversais e inter-relacionados: governança; sustentabilidade; tecnologia; inovação; acessibilidade; marketing; experiência; criatividade; mobilidade e transporte; e segurança, além de se organizar nos seguintes grupos de trabalho: governança e segurança; sustentabilidade, acessibilidade universal e mobilidade e transporte; promoção e marketing, experiência e criatividade; e tecnologia e inovação, além de realizar eventos como Conexão Curitiba DTI - Turistech, e fomentar ambientes experimentais de inovação, por exemplo, através do Programa Sandbox Curitiba. A cidade também vinha sendo a sede de um dos principais eventos vinculados às cidades inteligentes na América Latina, a

Smart City Expo Curitiba, além de sediar a *Feira Internacional de Destinos Inteligentes (FIDI)* em 2024.

Outro caso brasileiro, que apresentou uma trajetória diferente, foi a cidade de Recife, Pernambuco. Diferente de Curitiba, que já tinha incursionado oficialmente numa estratégia impulsionada a partir do turismo antes da oficialização do projeto DTI Brasil a nível federal, no caso de Recife, o projeto teve início a partir da escolha da cidade, por parte do Ministério do Turismo, para o projeto piloto da estratégia nacional. O processo envolveu, inicialmente, o treinamento e capacitação dos gestores a partir de grupos de trabalho sobre destinos turísticos inteligentes. Foi desenvolvido também um acompanhamento a partir de uma série de etapas, começando pelo autodiagnóstico, na qual é analisado cada um dos requisitos que constituem os eixos do modelo para identificar as fases e níveis de posicionamento nas quais se encontrava cada um, para a posterior elaboração do roteiro de planejamento em função do ideal perseguido de destino turístico inteligente, implicando aspectos a curto, médio e longo prazo. No entanto, embora as ações a partir do turismo tenham se desenvolvido a partir do projeto piloto da estratégia nacional do Ministério do Turismo, se trata de um processo que, assim como aconteceu com outros casos (como Tequila, Montevidéu ou Medellín), não pode ser entendido de forma isolada, apresentando, também, suporte em antecedentes e projetos anteriores, nesse caso, em ações vinculadas às cidades inteligentes e da cidade como polo tecnológico, apresentando, também, posicionamentos em rankings vinculados à temática.

No caso da Colômbia, após o destino Medellín, em 2021 foi divulgada a estratégia Bogotá Destino Turístico Inteligente, do *Instituto Distrital de Turismo da Alcaldía Mayor de Bogotá*, e a distinção por parte de SEGITTUR. O destino foi certificado pela SEGITTUR a partir da avaliação da Governança (84%), Inovação (82,4%), Tecnologia (71,6%), Sustentabilidade (69,6%) e Acessibilidade (75,4%) (Instituto Distrital de Turismo de Bogotá D.C., 2022 *apud* Ramírez Arango, 2022), com base em mais de 200 requisitos e estabelecendo-se um plano de 99 ações a desenvolver em diferentes prazos, para o qual a cidade criou uma *Red Distrital de Actores de DTI*, servindo o diagnóstico não apenas para entender aspectos a melhorar, mas, também, como uma forma de intercambiar conhecimento entre diferentes áreas do governo. Além de um conselho consultivo distrital de turismo, entre as ações que a cidade vem desenvolvendo, em matéria de governança, se encontram um fundo de desenvolvimento turístico e o *Plan Bogotá Territorio Inteligente* (Ramírez Arango & Velásquez Méndez, 2023).

Em matéria de inovação, a cidade vem desenvolvendo um laboratório de inovação pública, além de um observatório de turismo, uma agência de analítica de dados e infraestrutura de dados espaciais para governo aberto, zonas wi-fi públicas gratuitas e políticas ambientais e

de transporte público (Ramírez Arango & Velásquez Méndez, 2023). Os eixos estratégicos do modelo de Bogotá incluem, além dos cinco eixos originais de SEGITTUR, a competitividade empresarial, vinculado a um *Sistema Distrital de Calidad Turística* (SIDCAT), e uma estratégia de gestão orientada à segurança turística (Ramírez Arango, 2022).

Segundo dados levantados nas entrevistas, a motivação que impulsionou a implementação dos destinos turísticos inteligentes em Bogotá se vincula, além de um plano de governo nacional alinhado aos territórios e às cidades inteligentes, à sustentabilidade e à qualidade, já que existia o interesse em se certificar numa norma internacional de sustentabilidade. Desse modo, também foi considerado os casos de implementação em países como Argentina e Brasil. Além disso, outra motivação se deve, assim como no caso de Tequila, à consideração do aval e ao reconhecimento internacional do modelo de SEGITTUR por parte da União Europeia e outros organismos internacionais. Assim, o reconhecimento internacional do modelo de SEGITTUR (por parte de organismos como a OMT em 2017-2018, como ferramenta de planejamento e gestão além do planejamento tradicional e do trabalho de alinhamento dos indicadores do modelo por parte de SEGITTUR às normas, manuais e regulamentos a partir das orientações de organismos como a OMT, OCDE, Fórum Económico Mundial e o Conselho Global de Turismo Sustentável) foi um dos aspectos considerados. Em vista disso, e apresentando um paralelismo com o caso de Tequila, o destino procurou partir de um modelo já reconhecido e adotado internacionalmente.

No caso do Brasil, também cabe mencionar outras ações vinculadas ao turismo inteligente no país entre 2020 e 2021: a Câmara do Turismo 4.0 e o lançamento do sistema de inteligência turística do Estado do Rio Grande do Norte. Com relação à primeira, em outubro de 2020, tinha sido criada a Câmara do Turismo 4.0, oficializada em 2021, como um fórum técnico de discussão orientada à inovação, à produtividade e à competitividade, que tinha, entre suas funções, contribuir com o desenvolvimento inteligente a partir de um acordo de cooperação entre o Ministério do Turismo e o Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações (MCTI), a partir do Plano Nacional de Internet das Coisas, instituído pelo Decreto nº 9.854, de 25 de junho de 2019, além de se vincular à Estratégia Brasileira para a Transformação Digital e a uma Estratégia Nacional de Inovação em Turismo, essa última a partir de um diagnóstico do ecossistema de inovação.

A Câmara, que contou com a participação de instituições públicas e privadas do setor empresarial, do governo e da academia, procurou promover o desenvolvimento de empresas de base tecnológica (*start-ups* e *govtechs*), polos tecnológicos de turismo, fóruns de inovação e ações de digitalização, além de soluções tecnológicas orientadas à produtividade, à mobilidade,

e à segurança, entre outras. Para isso, foram organizados grupos de trabalho com foco em produtos orientados às tendências e à jornada do turista 4.0; ao desenvolvimento de destinos turísticos inteligentes; e soluções e tecnologias digitais para o turismo 4.0. Um dos projetos apresentados nesse último grupo envolveu uma parceria entre a Universidade Federal Rural de Pernambuco (UFRPE) e o MCTI, visando a uma plataforma de apoio ao turista com integração de internet das coisas para o monitoramento de condições climáticas em tempo real. No marco da Câmara de Turismo 4.0 também foi lançado um Catálogo de Soluções Tecnológicas para Destinos Turísticos Inteligentes. Em 2021 também é lançada a iniciativa Vai Turismo - Rumo ao Futuro, um movimento nacional constituído por diferentes atores e instituições dos diferentes Estados a nível federal, e impulsionado pela Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC), orientado à realização de recomendações e propostas de políticas públicas perante as eleições de 2022, orientadas ao desenvolvimento sustentável do turismo depois da pandemia, alinhado aos destinos turísticos inteligentes.

Por outro lado, em 2021, no Brasil também é lançado o Sistema de Inteligência Turística do Rio Grande do Norte (SÍRIO) (Albuquerque et al., 2022), a partir de uma parceria entre o governo do Estado e a Fecomércio. Em paralelo ao trabalho dos observatórios de turismo no Brasil, em sua maioria, vinculados a instituições de ensino superior, e sob a articulação institucional no território brasileiro da RBOT (Perinotto et al., 2022), e da Rede de Inteligência de Mercado no Turismo (RIMT), outros destinos no Brasil também vêm procurando aprimorar seus observatórios de turismo com base na lógica de sistemas de inteligência turística. Entre eles se encontram: Recife (PE), desde 2022, com o observatório de turismo do Recife (PE); Fortaleza (CE), com a inclusão do sistema de inteligência turística no observatório do turismo da cidade, com dados sobre movimentação aeroportuária, receita, fluxo de turistas, ocupação hoteleira e emprego; o Estado de Mato Grosso do Sul, em 2023, com a plataforma de inteligência turística Alumia, uma parceria da Fundação de Turismo de Mato Grosso do Sul, o Instituto de Pesquisa e Desenvolvimento Fecomércio e a Secretaria de Estado de Turismo, Esporte, Cultura e Cidadania do Governo de Mato Grosso do Sul; o Estado do Paraná, com o sistema de inteligência turística do Paraná (SiTU), da Secretaria de Turismo do Paraná; a Prefeitura do Rio de Janeiro, com um sistema especialista turístico baseado em inteligência artificial com dados sobre fluxo e perfil em tempo real; São Luis (MA), que vem desenvolvendo o sistema de inteligência ATENAS, orientado a medir, em tempo real, informação sobre fluxo e perfil de turistas, além da ocupação hoteleira; e Porto Velho (RO), que trabalha no sistema de inteligência artificial MarIA. Em 2023, a EMBRATUR também lança um Portal de Dados do Turismo, com dados abertos sobre o perfil dos turistas e a conectividade aérea, em parceria com

a Polícia Federal, o Banco Central, a Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), e empresas de dados.

4.2.1.5. Em Direção a uma Articulação e Difusão a Nível Regional?

Entre 2021 e 2022, SEGITTUR lança guias de boas práticas vinculadas a casos de sucesso em diferentes eixos vinculados aos destinos turísticos inteligentes, assim como uma guia prática intitulada *Respuestas ante futuros adversos. Guía práctica para los destinos turísticos inteligentes*. No que diz respeito às boas práticas digitais, vinculadas, diretamente, ao eixo tecnológico, na América Latina foram identificados o sistema de inteligência turística da cidade de Buenos Aires e o observatório turístico da cidade de Medellín (SEGITTUR, 2021). Entre as boas práticas em sustentabilidade, foram identificados quatro casos: a *Campaña Nómadas Digitales*, como segmento que contribui para o turismo sustentável, para o fomento do turismo de longa estada na Costa Rica; o Liceu de Ofícios Criativos, em Curitiba, Brasil; *Galápagos UP*, para o fomento de guias locais e a preservação do meio ambiente, nas ilhas Galápagos, Equador; e o *Programa impulsa* para PMEs e empreendedores de turismo sustentável em Guatemala (SEGITTUR, 2022). As boas práticas de acessibilidade identificadas envolvem os casos das Cataratas do Iguaçu (Puerto Iguazú, Argentina) e El Salvador (SEGITTUR, 2022). Dentre as boas práticas em patrimônio cultural se inclui a analítica urbana no centro histórico de Tequila, para controle da capacidade de carga (SEGITTUR, 2022). Por sua vez, em 2023, a *Red DTI-Ar* também difundiu um catálogo de experiências em inteligência turística e boas práticas territoriais na Argentina (Bustos Navarta, Scalfino & Ziporovich, 2023).

Em junho de 2022, no marco do evento *Colombia: Destino Turístico Inteligente, Construyendo el Futuro*, se organiza, com aval de SEGITTUR, a *Red Iberoamericana de Destinos Turísticos Inteligentes*. Criada oficialmente e consolidada entre julho e agosto de 2022, a rede surge como uma iniciativa a partir de um acordo entre atores institucionais e destinos que já iniciaram o processo de transformação, certificação e implementação do modelo de SEGITTUR na América Latina, em países como México, Argentina, Colômbia e Brasil. Essa Rede surge com o fim de trabalhar na articulação do processo de adaptação à realidade dos territórios latino-americanos e de gerar um espaço de cooperação na região para o intercâmbio de dados, compartilhamento de experiências, metodologias, unificação de critérios e realização de comparativos entre os casos de gestão dos diferentes destinos, além de promover espaços de capacitação e formação na região para aqueles destinos que também quiserem adotar o modelo de gestão e de dados, e se tornar membros.

Desse modo, a rede outorga um papel central às políticas públicas, se orientando à realização de alianças, colaboração entre administrações e os setores público e privado, incentivo de investigação, transferência de conhecimentos e intercâmbio de experiências de políticas públicas turísticas e produtos. O processo de fomentar e adaptar o modelo DTI na América Latina e no Caribe conta com um trabalho de revisão e adaptação da metodologia por parte de expertos de DTI de Medellín, Bogotá (Colômbia), Argentina, Brasil e México (Ramírez Arango, 2022). Assim, a rede é impulsionada e dirigida por representantes dos diferentes destinos certificados e em processo de implementação do modelo, e se articula, também, com a SEGITTUR e outros atores como o BID como membro observador, e empresas e profissionais em turismo que também colaboram com a iniciativa.

Além dos representantes dos destinos fundadores, também vem incorporando países, instituições, destinos e empresas para colaborar com a rede, como destinos no Uruguai, Chile e Peru. Assim, a rede procura garantir uma maior sustentabilidade da governança turística nos destinos turísticos inteligentes na região, além de trabalhar na adaptação da metodologia e indicadores para os destinos, e da possibilidade de desenvolver outros eixos específicos. Até o momento dessa pesquisa, a rede foi incorporando, entre seus membros, além de empresas e instituições não governamentais, destinos do Brasil, como Curitiba, Recife, Belo Horizonte, Rio de Janeiro; México (Tequila); Colômbia (Medellín, Bogotá e Santiago de Cali); Argentina (Posadas); Chile (Puerto Varas); e Uruguai (Montevideu).

Desse modo, a rede se apresenta como uma forma de trabalho em conjunto que compartilha características com o conceito do ecossistema DTI de Curitiba, no sentido de ser de adesão voluntária, espontânea e sinérgica, com uma projeção com vista à competitividade e à promoção da região como um todo para outros mercados. E, no caso do Brasil, e, em particular, de Curitiba, como membro da rede, funciona como uma forma de trabalhar além da barreira linguística do português. No entanto, também se apresentam desafios vinculados com a alocação de recursos e apoio financeiro, considerando, sobretudo, que muitos de seus integrantes são órgãos públicos de diferentes países e territórios, cada um com suas próprias lógicas e marcos legislativos.

Em 2022, também se realizam diferentes eventos e anúncios oficiais. Na Argentina, se realiza o *I Encuentro Nacional de la Red Argentina de Destinos Turísticos Inteligentes* na cidade de Escobar, e a *Red DTI-Ar* também começa a desenvolver o processo de normas técnicas próprias, além de ações conjuntas com o *Ministerio de Turismo y Deportes* desse país. Na província de Neuquén, Argentina, também é anunciada a *Red Neuquina de Destinos Turísticos Inteligentes*. No Brasil, por sua vez, no marco do *fuTurismo - Programa de Pesquisa*

e *Inovação Turística da Belotur*, a cidade de Belo Horizonte começa a desenvolver um planejamento estratégico para a transformação em destino turístico inteligente em parceria com o ICF, celebrando a 5ª edição do *Seminário Cidades e Destinos Inteligentes 2022*, promovido pela Belotur, além da realização de parcerias entre as cidades de Curitiba e Medellín. Em agosto de 2022, também se organiza o *I Seminário Internacional de Destinos Turísticos Inteligentes Brasil DTI*, organizado pelo ICF, *Fundación Ciudad de La Plata* e o Ministério do Turismo do Brasil.

Nesse mesmo ano, Guadalajara e Tapalpa, outros destinos no Estado de Jalisco, no México, também anunciam a vontade de se tornar destinos turísticos inteligentes, além do anúncio do projeto *Herramientas para la Reactivación del Turismo en Centroamérica (Reactur)*, através da *Federación de Cámaras de Turismo de Centroamérica* (Fedecatur) e o BID, com foco em Guatemala, El Salvador, Costa Rica e Honduras. Em 2022, também se lança o *Programa Turismo Futuro: Transformación Digital del Turismo* da América Latina e o Caribe, com financiamento do *Fondo de Cooperación General de España* no BID: “o BID, com o objetivo de contribuir para a competitividade do setor na América Latina e no Caribe, lançou a convocatória regional do *Programa Turismo Futuro*, para impulsionar nos destinos a transferência de tecnologias digitais e emergentes” (Ramírez Arango, 2022, p. 26, tradução nossa), com foco no diagnóstico da maturidade tecnológica dos destinos selecionados, sendo escolhidos dez destinos piloto para desenvolver iniciativas vinculadas ao turismo inteligente: a cidade de Córdoba (Argentina); Fortaleza (Brasil); Puerto Varas (Chile); Bogotá (Colômbia); ilhas Galápagos e Quito (Equador); Antigua Guatemala (Guatemala); Cancún (México); Arequipa (Peru); e Montevideu (Uruguai).

Por outro lado, esse programa também apresenta uma edição específica para o Brasil, lançando uma convocatória para dez destinos brasileiros se tornarem projetos piloto. Desse modo, em setembro de 2022, através do SEBRAE Nacional em parceria com o BID, é lançado o *Programa Turismo Futuro Brasil*, produto do trabalho em conjunto com os municípios, Ministério do Turismo do Brasil, FORNATUR, ANSEEDITUR e os SEBRAE Estaduais. Em março de 2023, foram anunciados 12 destinos de diferentes portes (pequeno, médio, grande) e regiões selecionados para receber consultoria de apoio à estratégia de transformação em destinos turísticos inteligentes, a partir daqueles incluídos no Mapa do Turismo Brasileiro 2022 e com base em critérios de relevância turística local e regional, e desenvolvimento econômico local, entre outros requisitos: Pirenópolis (GO) e Bonito (MS) (Centro-Oeste); Penedo (AL), São Luis (MA) e Recife (PE) (Nordeste); Novo Airão (AM) e Belém (PA) (Norte); Belo Horizonte (MG), Ilhabela (SP) e Paraty (RJ) (Sudeste); Curitiba (PR) e Bombinhas (SC) (Sul).

Em 2023, também foram anunciados mais 10 destinos do Brasil da estratégia federal DTI que farão parte do processo de transformação a DTI: Bonito (MS) e Goiânia (GO) (Macrorregião Centro-Oeste); Fortaleza (CE) e São Luiz (MA) (Macrorregião Nordeste); Santos (SP) e Vila Velha (ES) (Macrorregião Sudeste); e Foz do Iguaçu e Ponta Grossa (PR), Joinville (SC) e Gramado (RS) (Macrorregião Sul). E, nesse mesmo ano, também foi anunciado o seminário *Turismo 4.0 – Destinos Turísticos Inteligentes*, organizado pelo SEBRAE, em Roraima, Brasil.

Em 2023, na Argentina se realiza o *I Congreso Latinoamericano de Inteligencia Turística* e *II Encuentro Nacional de la Red Argentina de Destinos Turísticos Inteligentes*, com o título *Hacia la consolidación de la Inteligencia Turística en América Latina y el Caribe*; a capacitação *Hacia la Transformación de Destinos Turísticos Inteligentes en Argentina y América Latina*, em Chascomús, Argentina, anunciada como o primeiro destino turístico inteligente na Argentina. Em junho de 2023, também é lançado o *Programa de Formación en Destinos Turísticos Inteligentes*, por parte do *Consejo Federal de Inversiones* na Argentina. E, nesse mesmo ano, no Chile, também se realiza o *Seminario Internacional de Inteligencia Artificial y Turismo Inteligente*, no qual tem se apresentado uma iniciativa baseada na aplicação de inteligência artificial e no uso de dados para guiar a experiência turística em tempo real em Antofagasta, no marco do *Proyecto Antofagasta Destino Inteligente Turismo 4.0*, FIC-R. Também se organiza o *Foro Internacional Virtual del Grupo Técnico de Turismo de la Alianza Pacífico* com o título *Turismo 4.0: Hacia la transformación de un destino turístico inteligente*.

Nesse ano também se anuncia a Santiago de Cali como a terceira cidade da Colômbia aderida à lista de Destinos Turísticos Inteligentes de SEGITTUR, correspondente a 2022, e apresentando iniciativas reconhecidas, dentre elas, *Turismo al barrio*, de apoio aos empreendimentos turísticos comunitários no marco da pandemia; além da cidade de Assunção, Paraguai, numa colaboração com a Secretaría Nacional del Turismo (SENATUR) de Paraguai e a prefeitura. Também se anuncia a colaboração entre SEGITTUR e o destino Cayo Largo, em Cuba, e Montevideu, Uruguai, esse último certificado em julho de 2023. Por sua vez, Bucaramanga, em Santander, Colômbia, também anuncia sua iniciativa em se tornar um DTI, além de outras cidades como Pereira e Cartagena, essa última anunciada em 2021 e distinguida em 2022.

Em 2023, também se organiza o primeiro seminário internacional sobre destinos turísticos inteligentes *Turismo 360*, na cidade de Montevideu, Uruguai. E, em outubro de 2023, foi realizado o *I Congreso Iberoamericano de Destinos Turísticos Inteligentes* em Medellín, em colaboração com SEGITTUR, onde foram incorporados à *Red Iberoamericana de Destinos*

Turísticos Inteligentes membros do Peru, a nível nacional, através do Viceministerio de Turismo do Peru, e Colômbia, se somando aos outros membros da rede da Espanha, México, Brasil, Uruguai, Argentina, Colômbia e Chile. Outros países, como o caso do Equador, também vêm desenvolvendo iniciativas.

Em 2024, a *Feria Internacional de Destinos Inteligentes* (FIDI) é sediada, nessa ocasião, na cidade de Curitiba, depois da cidade ter sido premiada pelos *World Smart City Awards*, celebrados na *Smart City Expo Barcelona* em 2023, e ter sido anunciada no Brasil, oficialmente, como a *Cidade Mais Inteligente do Mundo*. Além disso, em 2024, os destinos turísticos inteligentes também aparecem no Plano Nacional de Turismo 2024-2027 do Ministério do Turismo do Brasil (2024), vinculados, diretamente, com a inovação, a transformação digital e a inteligência competitiva, ancorados em infraestruturas tecnológicas, preservação da cultura e do meio ambiente, e orientados à melhoria da qualidade de vida dos residentes e da experiência dos visitantes.

4.2.2. Fases, Processos, Atores, Escalas e Modelos

4.2.2.1. Fases e Continuidade das Iniciativas e Projetos

Essa instância da tese tratou de reunir peças que nos permitisse entender as trajetórias e dinâmicas a partir do turismo como indutor de inteligência no contexto da América Latina, no sentido de oferecer uma fotografia ampla sobre o tema, considerando, porém, a complexidade e impossibilidade de uma abrangência completa. A modo de síntese, resulta interessante observar algumas questões que permitiram avançar no processo da pesquisa. Em primeiro lugar, é possível identificar três fases vinculadas às trajetórias das iniciativas e projetos na região que, por sua vez, apresentam entrelaçamentos com as trajetórias tecnocientíficas: uma origem, entre 2012/2013 e 2014/2015, a partir do antecedente do *Plan Nacional e Integral de Turismo 2012-2015* da Espanha; uma fase de extensão, a partir das primeiras iniciativas e projetos isolados na América Latina, entre 2015/2016 e 2017/2019; e uma de articulação e difusão, a nível regional, a partir de 2020/2021.

As fases não representam processos de evolução lineares, e sim uma periodização para fins analíticos, a partir da identificação de rupturas e acontecimentos. Nesse sentido, é a partir de 2014-2015 que começa a se observar uma proliferação de iniciativas e projetos vinculados às cidades e destinos turísticos inteligentes na América Latina, porém, de forma isolada. Enquanto alguns deles não prosperaram além de anúncios oficiais, outros ainda se mantêm

ativos até o momento da pesquisa. Inclusive, se observam destinos inteligentes que apresentam processos associados a iniciativas e projetos que se vinculam diretamente com as cidades inteligentes, como no caso de Tequila (México), Medellín (Colômbia), Curitiba (Brasil), Florianópolis (Brasil), Montevideu (Uruguai) ou a cidade de Buenos Aires (Argentina). No entanto, nem sempre existem relações entre os destinos turísticos inteligentes e as posições deles em rankings ou indicadores vinculados às cidades inteligentes. No caso do Brasil, por exemplo, o Mapa do Turismo Brasileiro se apresenta como critério de seleção, dentro outros, para formar parte dos programas de desenvolvimento, a exemplo do Programa Turismo Futuro do BID.

Se considerarmos as iniciativas e projetos de destinos inteligentes de forma integrada, também, com rankings como *IESE Cities in Motion Index* (IESE, 2022), o *IMD Smart City Index Report* (IMD, 2023) ou o *Ranking Connected Smart Cities* (Urban Systems, 2022) ao longo do tempo, podemos destacar, entre os destinos mais ativos nos últimos anos, casos como Tequila (México), Medellín (Colômbia), Buenos Aires (Argentina) e Montevideu (Uruguai). No caso específico do Brasil, se destacam, a partir das iniciativas e projetos em atividade, de um modo geral, a macrorregião Sudeste, a partir de casos como São Paulo, Rio de Janeiro e Belo Horizonte, e a macrorregião Sul, com casos como Florianópolis, se orientando a uma estratégia de *ilha inteligente (smart island)* a partir do Projeto Smart Floripa (Yigitcanlar et al., 2020), ou a cidade de Curitiba. Em ambos os casos, reconhecidos polos tecnológicos de empresas de base tecnológica e *start-ups*. Também Santos, na macrorregião Sudeste, Salvador, na macrorregião Nordeste, e Brasília e Campo Grande, na macrorregião Centro-Oeste. Embora a macrorregião Norte apresente algumas iniciativas em andamento, se trata de projetos mais incipientes. Dentre os casos de destaque nos últimos anos se encontram, na macrorregião Nordeste, as cidades de Salvador, Fortaleza e Recife e, mais recentemente, São Luis. Na macrorregião Centro-Oeste, por sua vez, Brasília e Bonito.

Em alguns casos se observa, inclusive, que uma cidade apresenta mais de uma iniciativa e/ou projeto vinculado, como nos casos de Curitiba e Recife (Brasil), que formam parte tanto do projeto do Ministério do Turismo do Brasil quanto da edição brasileira do Programa Turismo Futuro do BID, além de formar parte da *Red Iberoamericana de Destinos Turísticos Inteligentes*; no caso de Belo Horizonte (Brasil), que forma parte de uma iniciativa da cidade a nível local, por fora do projeto federal, de 2022, e da edição brasileira do Programa Turismo Futuro, além de formar parte da *Red Iberoamericana de Destinos Turísticos Inteligentes*; no caso de Fortaleza (Brasil), que forma parte do Programa Turismo Futuro a nível latino-americano, e da segunda chamada do projeto do Ministério do Turismo do Brasil, em 2023; nos

casos de Bonito e São Luis (Brasil), que, além de formar parte da segunda chamada de destinos do projeto do Ministério do Turismo do Brasil, foram selecionados para a edição brasileira do Programa Turismo Futuro; e nos casos de Bogotá (Colômbia) e Montevideu (Uruguai), que, além da certificação de SEGITTUR em 2021 e 2023, respectivamente, e de formar parte da *Red Iberoamericana de Destinos Turísticos Inteligentes*, também foram selecionados no Programa Turismo Futuro do BID.

E, estabelecendo uma comparação com os resultados da revisão das publicações acadêmicas, casos como Brasil, México, Colômbia e Argentina vêm se destacando tanto a partir da produção acadêmica quanto em iniciativas e projetos. Por outro lado, países como Equador ou Peru também vêm se destacando na produção acadêmica na região, embora iniciativas e projetos vinculados ao turismo inteligente sejam mais recentes. Em outros casos, como em Uruguai, se observa uma forte presença de iniciativas e projetos a nível institucional, embora a produção acadêmica vinculada à temática ainda não esteja tão estendida como no caso de outros países da região.

4.2.2.2. Caracterização dos Processos

Embora não se apresentem lógicas uniformes, já que a ordem e a forma variam em cada caso, em termos gerais, as iniciativas e projetos na região partem de processos que envolvem: 1) uma instância de vontade ou definição por parte dos destinos na identificação da necessidade de aderir a uma estratégia de destino turístico inteligente; 2) o relevamento de atores-chave e a busca de sócios e/ou alianças; 3) a definição de um modelo, que, em geral, implica a adoção de modelos, metodologias e indicadores de planejamento e gestão de territórios reconhecidos, validados e difundidos internacionalmente, que, no entanto, nem sempre são replicados, adotados ou transplantados de forma direta, mas, que, em alguns casos, vêm sofrendo adaptações e variações com maior ou menor grau de flexibilidade interpretativa, derivadas de novas interpretações e formas de apropriação que podem implicar novos eixos ou indicadores associados aos destinos, a partir da interpretação dos modelos ou indicadores de base como insuficientes por parte dos atores.

Em vista disso, em alguns casos, se apresenta um ajuste ou reelaboração de elementos, eixos adicionais agregados, ou modificações semânticas. Inclusive, a elaboração de normas técnicas próprias. Por exemplo, nos exemplares analisados, assim como se apresentam uma série de elementos orientados, explicitamente, à competitividade empresarial, como no caso de Bogotá, e à digitalização para o desenvolvimento de estratégias de marketing e promoção

turística, como nos casos de Argentina e do Brasil, também, se apresentam preocupações pela conectividade territorial, vinculada com a mobilidade e o transporte, com a segurança, nos casos do Brasil e de Bogotá, com a criatividade, vinculada com a diversidade cultural, no caso do Brasil, e com a inclusão social, no caso da Argentina.

No entanto, embora se apresente uma diversidade de modelos, as iniciativas e projetos também apresentam pontos de encontro. A principal característica em comum é a organização em redes associativas. Assim, os processos, em geral, também envolvem 4) a co-construção de colaborações, alianças e redes, que implica a articulação e associação em redes sociotécnicas, ao redor do modelo DTI e atores-chave. Desse modo, envolve a organização de foros, seminários, feiras, congressos, capacitações, encontros e redes de conhecimento e intercâmbio, como a *Red DTI-Ar*, a nível nacional, na Argentina, ou a *Red Iberoamericana de Destinos Turísticos Inteligentes*, a nível regional e internacional. Também vem envolvendo a atração de investimento estrangeiro por meio de organismos multilaterais e agências de cooperação, a exemplo do Programa Turismo Futuro do BID, tanto a nível latino-americano quanto, especificamente, no Brasil.

Os destinos também passam pela 5) definição de um diagnóstico a partir de um instrumento de avaliação; 6) a definição de um plano de ação a partir do diagnóstico, de acordo com a situação e horizonte específico de cada destino, que implica certas práticas de standardização e certificação, associadas aos processos de gestão derivados dos modelos. A certificação, nesse sentido, funciona, na lógica de ponto de passagem obrigatório, como instrumento de legitimidade e reconhecimento institucional, envolvendo um processo de medição, certificação e implementação do seu modelo de gestão de forma direta, em destinos como Tequila, Medellín, Bogotá, Santiago de Cali ou, mais recentemente, Montevidéu, como a partir de processos de adaptação para sua aplicação, como nos casos de Argentina e do Brasil, esse último a partir do Ministério do Turismo, ou, diretamente, a partir de iniciativas locais, como no caso de Belo Horizonte.

Outro aspecto em comum é o papel central dos observatórios e sistemas de inteligência e analítica de dados. Projetos como o sistema de informação de Tequila (México), os sistemas de inteligência turística de Medellín (Colômbia) ou Posadas (Argentina), somados aos observatórios de turismo de Montevidéu (Uruguai), ou do Brasil, como em Recife, entre outros casos, apresentam exemplos de desenvolvimentos tecnológicos de informação e inteligência nos quais também vêm se materializando as iniciativas e projetos. Portanto, também se apresentam 7) processos de digitalização, antes, durante e/ou depois das instâncias anteriores, vinculados à transformação digital, a partir da implementação, e materialização, em sistemas

de informação e inteligência de dados com base em indicadores, requisitos e módulos de painéis de visualização, controle e monitoramento (*dashboards*). Desse modo, se apresentam paralelismos com as cidades inteligentes na região, nas quais projetos que envolvem tecnologias acontecem em cidades já existentes e variadas, isto é, diferentemente de outros contextos, a tendência não sugere, necessariamente, grandes metrópoles (Duque Franco, 2021).

No entanto, também se apresentam tensões vinculadas a considerações em torno daquilo que, em alguns contextos, podem ser entendidos como destinos mais ou menos maduros ou desenvolvidos. Esses aspectos se vinculam, por exemplo, com os recursos, não apenas econômico-financeiros, dos orçamentos dos destinos e investimentos, mas, também, de desenvolvimento tecnológico, para a gestão e controle dos procedimentos, além de profissionais qualificados. No caso específico do Brasil, o idioma, a extensão territorial do país e a diversidade se apresentam como desafios. Nesse sentido, o trabalho da *Red Iberoamericana de Destinos Turísticos Inteligentes*, além da superação das barreiras entre os países da região, se orienta ao estabelecimento de critérios vinculados aos indicadores do modelo para destinos na América Latina que não apresentariam tanta maturidade.

4.2.2.3. Atores, Lideranças e Escalas

Embora existam algumas características comuns, está claro que o desenvolvimento de projetos vinculados ao turismo inteligente no cenário latino-americano é complexo, diverso e heterogêneo. Essa diversidade se revela, em princípio, no que diz respeito à variação na origem, atores que impulsionam os projetos, sua organização e escala. Assim, considerando como parâmetros a relação entre as lideranças dos atores que impulsionam as iniciativas e os níveis das escalas, é possível classificar as iniciativas e projetos na região numa matriz (Figura 4) com uma tipologia que identifica, pelo menos, os seguintes quatro tipos:

Figura 4 - Tipologia de iniciativas de DTI na América Latina por escala e liderança



Fonte: Elaborado pelo autor.

- **Liderança não governamental a escala subnacional:** Um exemplo claro é o caso de Tequila, um projeto gerenciado a partir de uma associação civil, o CODIT, e impulsionado pela área de responsabilidade social corporativa do Grupo JB. No caso de Tequila, se parte de uma estratégia empresarial sistêmica e holística de modernização e posicionamento competitivo, criando sinergia entre o setor produtivo da tequila e a atividade turística a partir do antecedente da cidade como um destino vinculado a seu patrimônio cultural. Diferentemente de outras iniciativas e projetos na região, nesse caso, o setor privado apresentou uma maior atuação e liderança do que o setor público. O projeto de Tequila se apresenta como caso pioneiro, em termos vanguardistas, na região, se tratando do primeiro projeto em incorporar o modelo de destino turístico inteligente a partir da metodologia da SEGITTUR de forma continuada no tempo, a partir de uma visão de sistemas complexos.

- **Liderança governamental a escala subnacional:** Iniciativas e projetos na região são alavancados a partir de escalas subnacionais e se desenvolvem a partir da liderança de organismos governamentais vinculados com o turismo. Especificamente, as organizações gestoras de destinos articulam o roteiro de planejamento que dirige o processo a partir das políticas públicas. Isso, somado a uma governança articulada a partir do trabalho com outros atores, como grêmios e entidades do destino, além da integração com outros níveis, como o

nacional. Também se apresenta a organização de mesas técnicas para realização de aportes de diferentes atores. Assim, em geral, se apresenta um papel preeminente e necessário da administração pública como líder na articulação das redes de atores e como facilitador da ordem dos processos vinculados ao turismo inteligente, podendo variar em maior ou menor medida, dependendo de cada caso específico. Alguns exemplos são os casos do departamento de Montevideu, no Uruguai, e os casos de Medellín e Bogotá na Colômbia, impulsionados pelas prefeituras. No caso de Montevideu, a partir de uma estratégia de modernização institucional da política turística e da governança a partir da gestão pública do departamento. Essa lógica, por iniciativa do setor público, também se apresenta na estratégia de Medellín, com ênfase em políticas de inovação social, e na estratégia de gestão integral de Bogotá. Diferentemente do caso de Tequila, impulsionado a partir da iniciativa privada, Montevideu tinha sido o primeiro caso em desenvolver uma estratégia oficial própria de política pública na região inspirada nos modelos de SEGITTUR e, sobretudo, INVAT.TUR.

- Liderança não governamental como articuladora a escala nacional: Um exemplo desse tipo é a iniciativa, a partir de 2016, do serviço social autônomo SEBRAE, uma entidade associativa privada sem fins lucrativos, no Brasil. Também, o caso do ICF, vinculado à *Red DTI-Ar*, criado por uma organização do terceiro setor, a *Fundación Ciudad de La Plata*, na Argentina. No caso da Argentina, se apresenta uma estratégia de difusão e articulação nacional e regional de redes, sistemas, metodologias, eventos e normas técnicas de gestão vinculadas à inteligência turística. Também compartilha, com o caso do Brasil, a busca de articulação de uma estratégia de governança que parte de uma visão federal, porém, orientada a destinos locais. O caso da Argentina, por sua vez, foi pioneiro em começar a trabalhar na adaptação do modelo de SEGITTUR, a partir da liderança e impulso por parte de uma organização correspondente ao terceiro setor e com atuação a nível nacional e internacional.

- Liderança governamental como articuladora a escala nacional: Um exemplo claro é o caso do Brasil, que seria, através do Ministério do Turismo, o primeiro país na América Latina a criar uma estratégia a nível federal. Assim, em casos como no Brasil e na Argentina, se trata de iniciativas com projeção nacional que procuram manter uma perspectiva de descentralização em direção aos governos locais e que não necessariamente apresentam um histórico amplo referido a desenvolvimentos inteligentes, como em casos recentes localizados nesses países. No entanto, é importante destacar uma diferença entre esses dois exemplos. Enquanto no caso da Argentina o impulso do projeto é realizado a partir do setor privado, nesse caso, uma associação civil, que funciona como articuladora de ações com governos a nível municipal e provincial, no caso do Brasil a articulação com as cidades acontece através do

Estado, a partir do governo federal. Em termos de escala, embora se trata de um processo que se apresenta diverso e heterogêneo a partir de cada caso, em geral, as iniciativas e projetos envolvem escalas locais. Ou seja, embora alguns casos suponham uma liderança a nível nacional, como no exemplo claro do Brasil, em geral, nos casos analisados, a execução das iniciativas e projetos parte de escalas territoriais a nível subnacional, a exemplo dos casos de Curitiba e Recife. Ambas já apresentavam ações anteriores, no caso de Recife, vinculados com as cidades inteligentes e no caso de Curitiba, com cidades e destinos inteligentes.

Desse modo, as inter-relações entre turismo e inteligência partem, eminentemente, de um conjunto heterogêneo de estratégias impulsionadas por diferentes atores e organizações, governamentais ou não governamentais. Em termos diacrônicos, as trajetórias das iniciativas e projetos de turismo inteligente na América Latina têm variado desde iniciativas impulsionadas pelo setor privado até se instalar como estratégias de políticas públicas. Nesse sentido, conforme afirma Quintana (2023), “falar de destinos turísticos inteligentes é falar de políticas públicas” (p. 156, tradução nossa), sob uma liderança da gestão pública tanto a um nível local quanto nacional/federal.

Desse modo, alguns dos projetos na região se desenvolvem como continuação de políticas públicas anteriores, se apresentando um apoio em antecedentes, estratégias e ações anteriores nos destinos. Ou seja, os projetos não se manifestam de forma isolada e se desenvolvem de forma acoplada a trajetórias (*ad hoc*) de processos, iniciativas e projetos anteriores e/ou de maior amplitude, enquanto outros surgem relativamente a par de políticas e projetos entre diferentes áreas de governo vinculadas ao planejamento de cidades inteligentes. No caso de Tequila, por exemplo, surge a partir do acoplamento da visão ao *Programa Pueblos Mágicos*, que tinha iniciado em 2003, vinculado a seu reconhecimento como destino turístico cultural. No caso de Bogotá, vinculado à política de território inteligente. No caso específico de Medellín, a partir de sua vinculação com as ações da Corporación Ruta N, desde 2009, seu foco na inovação social e seu plano de desenvolvimento. Ou, nos casos de Montevideu ou Recife, vinculado a uma continuidade de processos e ações realizadas no marco de projetos relacionados às *smart cities*, o que também permite gerar sinergia.

Nos casos analisados, as estratégias também envolvem arranjos de diferentes atores, lideranças e escalas, apresentando paralelismos com as cidades inteligentes na região, nas quais Duque Franco (2021) identifica que, nesses casos, se apresentam instrumentos de planejamento específicos; programas específicos incluídos em instrumentos já existentes; ou projetos icônicos, iniciativas piloto ou de menor alcance. No entanto, também observa que o discurso pode estar desconectado de políticas concretas ou, de modo oposto, que o rótulo de inteligente

funciona como marco geral para uma variedade de projetos sob essa ideia. No caso dos destinos turísticos inteligentes, embora existam casos de instrumentos específicos, como no caso de Montevideu ou Curitiba, e projetos piloto, como na iniciativa do Ministério do Turismo do Brasil a nível federal, também se apresenta a inteligência como marco para vários projetos, não necessariamente vinculado com as políticas públicas.

Assim, também existem diferenças com respeito ao papel do Estado, que varia em cada projeto. No entanto, em geral, se apresenta uma orientação a um papel central do Estado, seja tanto na sua fase de início, quanto no seu desenvolvimento e continuidade, e em direção à melhoria da eficiência na gestão pública. No caso de Tequila, por exemplo, o Estado foi importante, sobretudo, no início, oferecendo uma plataforma fundacional e, depois disso, participando como mais um representante no modelo penta hélice do CODIT, porém, o projeto foi liderado e impulsionado pelo setor privado, nesse caso, um grupo empresarial do destino. No caso da Argentina, se trata de uma organização não governamental orientada à melhoria das capacidades da gestão pública. No caso de Montevideu, o projeto foi alavancado pela área de turismo da *Intendencia de Montevideo* como uma nova estratégia de transição, ou seja, liderada pelo setor público. Nos casos de Medellín e Bogotá, também foram iniciativas impulsionadas através do Estado, a nível dos distritos. No Brasil, a iniciativa partiu do Estado, porém, a nível federal, diferentemente dos casos de Montevideu, Medellín ou Bogotá. Desse modo, também se apresentam diferenças de escala, que varia entre lógicas nacionais/federais, regionais e locais.

4.2.2.4. Modelos de Inteligência

Outra diferença tem a ver com os processos de standardização e certificação que outorgam reconhecimento e, em última instância, legitimidade a um destino turístico inteligente. Enquanto alguns projetos procuram se certificar por SEGITTUR, como no caso de Tequila, Medellín, Bogotá e, recentemente, Montevideu, outros também se encontram em processo de desenvolver instrumentos de certificação próprios, como no caso de Argentina, através do IRAM. Por outro lado, todos os processos tomam como referência de base o modelo de SEGITTUR, incorporando aspectos das Normas UNE, e/ou o modelo de INVAT.TUR, dentre outros, seja em sua definição, modelo ou sistema de avaliação. No entanto, enquanto alguns destinos mantêm suas mesmas dimensões de base, como no caso de Medellín (Colômbia); outros procuram adaptar o modelo adicionando dimensões, como no caso da *Red*

DTI-Ar, os casos de Bogotá (Colômbia) e do Brasil, ou integrando várias, como no caso de Curitiba; modificando dimensões, como no caso da Norma Técnica do IRAM com a dimensão inclusão e acessibilidade, na Argentina; adicionando dimensões do modelo de base e incorporando outras, como no modelo do SEBRAE, no Brasil; somando outros elementos vinculados a uma visão sistêmica e complexa, como Tequila (México); ou, inclusive, a partir de um modelo próprio como na estratégia inicial de Montevideu (Uruguai).

Quadro 4 - Quadro comparativo de modelos de inteligência turística na América Latina

Dimensão/Modelo	Montevideu (2018)	Red DTI-Ar (2020)	Bogotá (2021)	DTI Brasil (2021)
Governança	Sim	Sim	Sim	Sim
Tecnologia		Sim	Sim	Sim
Inovação		Sim	Sim	Sim
Acessibilidade	Sim	Sim	Sim	Sim
Sustentabilidade	Sim	Sim	Sim	Sim
Marketing e Promoção Digital	Sim	Sim		Sim
Competitividade	Sim		Sim	
Inteligência Turística	Sim			
Mobilidade e Transporte		Sim		Sim
Segurança			Sim	Sim
Criatividade				Sim

Fonte: Elaborado pelo autor.

Conforme é possível observar em comum entre quatro modelos de inteligência turística na região, os componentes de governança, sustentabilidade e acessibilidade se encontram presentes, de alguma forma, em todos os casos. No entanto, os dois últimos podem apresentar algumas adaptações. No modelo de Montevideu (2018), a sustentabilidade se encontra integrada numa mesma dimensão junto com os componentes de competitividade e acessibilidade, o que ilustra seu caráter tripartido, que envolve a dimensão ambiental, econômica e social. No caso da competitividade empresarial, se trata de um dos eixos adicionados no modelo de Bogotá. No caso da acessibilidade, a Norma Técnica 42.101 do IRAM, no caso da Argentina, incorpora o conceito de inclusão, que, assim como acontece nos eixos de avaliação das Capitais Europeias do Turismo Inteligente da União Europeia, estabelece

uma distinção entre a ideia de acessibilidade universal e outras formas de inclusão, por exemplo, socioeconômica, que não sempre acaba sendo esclarecida nos modelos.

Os componentes de tecnologia e inovação também se encontram presentes, de alguma forma, em todos os modelos, exceto no modelo de Montevideu (2018), no qual são desagregados, incorporando as dimensões de inteligência turística, vinculada à inovação e à tecnologia, e de marketing online, como acontece no modelo de INVA.TUR, no qual são desagregados em conectividade-sensorização, inteligência, informação e marketing online. Com relação a essa última dimensão, o componente de marketing e promoção digital se encontra presente, de forma explícita, em quase todos os modelos, de diferentes formas, com exceção do modelo de Bogotá. No caso de Argentina, ele é incorporado como marketing, redes sociais e transformação digital, se vinculando diretamente com o componente tecnológico, de modo similar ao caso da Comunitat Valenciana, e ao componente de digitalização dos eixos de avaliação das Capitais Europeias do Turismo Inteligente da União Europeia. No caso do Brasil, se inclui como promoção e marketing. Outra dimensão incorporada nos modelos de Argentina e Brasil foi uma vinculada à mobilidade e ao transporte. E, no caso da cidade de Bogotá e do Brasil, outra vinculada à segurança. Por sua vez, uma dimensão específica do modelo do Brasil é a criatividade, que não se encontra presente em nenhum dos outros modelos, com exceção dos eixos de avaliação das Capitais Europeias do Turismo Inteligente da União Europeia.

Quadro 5 - Quadro comparativo de modelos de inteligência turística no Brasil

Dimensão/Modelo	SEBRAE Nacional (2017)	DTI Brasil (2021)	Programa Curitiba DTI (2022)
Governança	Sim	Sim	Sim
Tecnologia	Sim	Sim	Sim
Inovação		Sim	Sim
Acessibilidade		Sim	Sim
Sustentabilidade	Sim	Sim	Sim
Experiência	Sim		Sim
Promoção e Marketing		Sim	Sim
Criatividade		Sim	Sim
Segurança		Sim	Sim

Mobilidade e Transporte		Sim	Sim
-------------------------	--	-----	-----

Fonte: Elaborado pelo autor.

Conforme é possível observar nos modelos específicos de inteligência turística no Brasil, existem diferenças entre o modelo do SEBRAE (2017) e o modelo DTI Brasil. Enquanto os componentes de governança, tecnologia e sustentabilidade se encontram presentes em ambos, aqueles de inovação e acessibilidade não se encontram incorporados no modelo original do SEBRAE. No entanto, esse último sim inclui uma dimensão orientada à experiência turística que o modelo DTI Brasil não apresenta de forma explícita. Também resulta interessante destacar como o modelo do Programa Curitiba DTI absorveu as dimensões de ambos os modelos e, inclusive, adicionou ações vinculadas à infraestrutura. Portanto, o modelo da cidade de Curitiba é o mais abrangente de todos em termos de eixos e dimensões.

Por sua vez, os modelos de Tequila e Medellín partem das dimensões e indicadores de avaliação de SEGITTUR. No entanto, no caso de Tequila, também incorpora na sua visão as ideias de sistema complexo e equilíbrio dinâmico, a partir dos seguintes eixos temáticos: modelos de prevenção, vinculado à sustentabilidade ambiental, ao estabelecimento de objetivos, à gestão de riscos e à comunicação; atratividade, orientada à oferta turística e à qualidade; sistemas de informação em tempo real para a tomada de decisões e a governança municipal; modelos de negócio público-privado orientado ao posicionamento de marca e à inovação; capacidade de carga e mobilidade; e urbanismo tático, vinculada à dimensão anterior, com o objetivo da distribuição da população no espaço, a exemplo da gestão da capacidade de carga.

Por outro lado, Ramírez Arango (2022) se refere à dificuldade de acesso público às metodologias, indicadores e critérios para a medição dos destinos turísticos inteligentes, os quais, com exceção do modelo de INVAT.TUR, nem sempre são de acesso aberto. A autora também afirma que existiriam características diferentes entre os *países desenvolvidos* e aqueles *em vias de desenvolvimento*, pelo qual a adaptação dos parâmetros às *particularidades* e *especificidades* dos territórios, considerando sua identidade e valores, seria fundamental, não porque não possam ser utilizados modelos e indicadores internacionais, mas pela importância de contar com ferramentas próprias e acessíveis a serem utilizadas, além de incluir aspectos não contemplados que têm a ver com as condições sociais e econômicas dos países da região. Assim, sugere a necessidade de adaptação e adequação de alguns elementos à realidade dos territórios latino-americanos, como, por exemplo, os eixos de segurança ou competitividade, no caso de Bogotá, considerando os níveis de insegurança e informalidade registrados. A

respeito disso, Chiavellini (2022) afirma que a aplicação do modelo de SEGITTUR na América Latina também implicaria sua adaptação às necessidades e realidades socioeconômicas, culturais e ambientais dos territórios.

A modo de exemplo, a partir do campo acadêmico, Bussador (2023) propõe um modelo de destino turístico inteligente para o Brasil, aplicado num estudo de caso em Foz do Iguaçu, a partir de 134 indicadores estratégicos, com base na metodologia de SEGITTUR e normas ABNT, mais especificamente, Normas Brasileiras para Cidades e Comunidades Sustentáveis, orientadas a cidades inteligentes e resilientes, a partir dos seguintes componentes: pessoas; governança; qualidade de vida; economia; ambiente sustentável; e mobilidade. Ramírez Arango (2022), por sua vez, também desenvolve uma proposta metodológica para determinar o nível de maturidade de destinos turísticos inteligentes na Colômbia, a partir da adaptação da Norma UNE 178502:2022, que estabelece 95 indicadores, e do modelo do INVAT.TUR, adicionando, aos cinco eixos estratégicos tradicionais, aqueles de segurança e competitividade empresarial, além de incluir, também, a proposta de uma rede colombiana de destinos turísticos inteligentes.

4.2.3. Casos de Iniciativas, Projetos e Modelos

4.2.3.1. Projeto Tequila Inteligente, México

No caso de Tequila, a visão com a qual o destino procura se promover apresenta relações entre território, produção, cultura e autenticidade. Nesse sentido, parte de uma identidade vinculada a uma autenticidade cultural a partir da cultura do agave de produção local da tequila, com base na planta de agave como matéria-prima. A elaboração da tequila constitui um elemento fundamental nessa visão, que se vincula ao acoplamento do projeto com base na inscrição, em 2006, da paisagem de agaves e antigas instalações industriais de Tequila como patrimônio cultural da humanidade da UNESCO e ao posicionamento do território como destino turístico cultural, vinculado, também, à adesão ao *Programa Pueblos Mágicos* em 2003. Portanto, assim como acontece com casos como Montevideu, Medellín ou Recife, se trata de uma visão que se acopla a um processo diacrônico de desenvolvimento mais amplo. Além de se vincular com o elemento paisagístico e a qualidade do produto turístico, a partir de uma produção vinculada ao território.

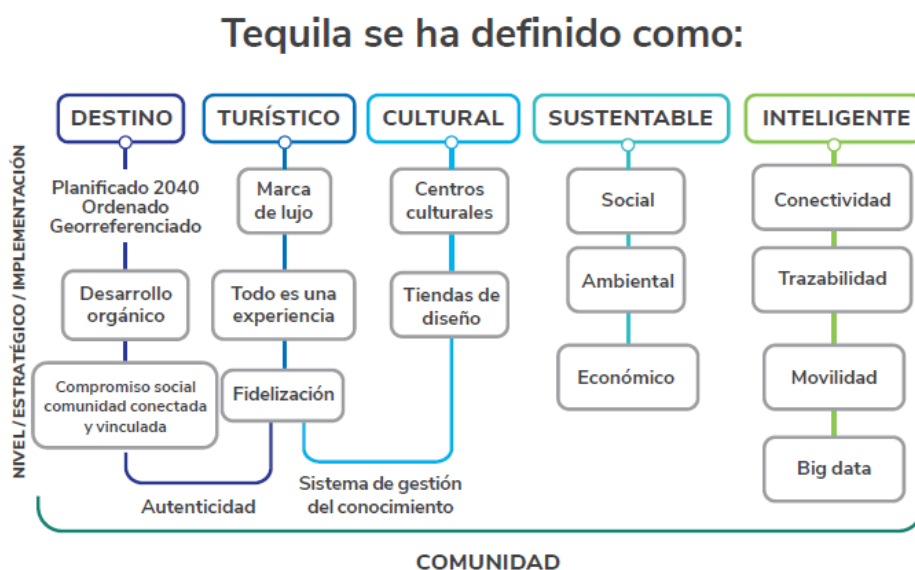
Desse modo, se apresenta uma vinculação a partir de um encadeamento produtivo entre a produção de tequila como cultura produtiva do território e a atratividade turística. A visão entende ao turismo e à produção de tequila como atividades econômicas que devem, ao mesmo

tempo, preservar a cultura local, isto é, gerar valor em termos econômicos sem uma perda dessa autenticidade, se tornando necessário, para isso, a aprendizagem permanente. Ou seja, se apresenta uma construção de autenticidade que se vincula com a aprendizagem e com as mudanças implicadas na cultura produtiva da tequila. Essas ideias de aprendizagem, evolução e mudança são fundamentais na visão do caso de Tequila. As ideias de evolução e mudança se encontram presentes na premissa de que os destinos vão alcançando níveis de sofisticação ou maturidade.

Por outro lado, a ideia de aprendizagem se vincula, diretamente, com a visão daquilo que tornaria ao destino inteligente, a partir da informação e do conhecimento para atuar em função disso. No entanto, se apresenta a partir de uma tensão entre a estática dos modelos e a dinâmica própria que implica a aprendizagem permanente. Isto é, por um lado, a visão é orientada pelos eixos ou pilares que fariam a um destino se tornar um destino turístico inteligente, porém, por outro lado, também se parte da ideia de que a inteligência, do mesmo modo que a autenticidade, vinculada à cultura, não é algo fixo e depende do entendimento do contexto do lugar.

Assim, no caso de Tequila, se apresenta uma visão com uma forte vinculação com a identidade, tradições e valores culturais e estéticos do destino, junto com a indústria tequileira, a paisagem do agave e o patrimônio histórico-cultural. Desse modo, o processo se acopla à trajetória e antecedentes do posicionamento da marca Tequila, desde 2003, como *Pueblo Mágico*, ao que se soma o componente tecnológico.

Figura 5 - Definição de Tequila como Destino Turístico Cultural Sustentável Inteligente



O caso de Tequila também parte de um posicionamento como pioneiro e como primeiro destino inteligente do México e da América Latina, impulsor de outros destinos turísticos inteligentes na região. Nesse sentido, a certificação funciona como selo de garantia e qualidade, além de inserir a cidade, como destino certificado, em redes globais de visibilidade, conhecimento, financiamento e investimento, em direção a modelos replicáveis e se mantendo fiel a padrões internacionais, modelos e metodologias comuns. Assim, embora parta de um modelo de cidade global, também leva em consideração que cada cidade ou destino apresenta objetivos próprios vinculados à ideia de inteligência. Desse modo, se parte do pressuposto de que, embora cada cidade possa apresentar desafios diferentes, resulta importante a formulação de estratégias ou princípios gerais. Assim, parte de uma negociação entre lógicas de modelos globais e escalas locais.

Com relação à governança, se apresenta a partir de uma visão de longo prazo, vinculada com a necessidade de uma sustentabilidade não apenas ambiental, social e econômica, mas, também, político-institucional. Nesse sentido, a visão é concebida em termos de complexidade, na qual uma governança forte se apresenta como chave e como o componente mais importante para a continuidade dos projetos além das mudanças político-partidárias, considerando que se parte de uma visão sistêmica de gestão. A partir dessa visão, o papel do Estado se vincula com a geração de bens públicos, e, no caso do projeto de Tequila, envolveu a geração de condições iniciais para o desenvolvimento do projeto.

Assim, o caso de Tequila enfatiza a governança, em detrimento do fator tecnológico, como base para a realização e continuidade com foco em projetos concretos. A visão se orienta em direção a uma ideia de equilíbrio em torno do papel dos agentes e grupos de interesse (*stakeholders*) com base num modelo penta hélice de inovação (com representantes do setor público, privado, terceiro setor, academia e sociedade civil/líderes locais) articulado por uma associação civil, o CODIT, que oferece sustentabilidade institucional. No entanto, o setor privado cumpre um papel preponderante de impulsor, a partir da responsabilidade social corporativa de um grupo empresarial ao qual, depois, se somaram outras empresas.

Conforme foi mencionado, o setor público, em diferentes níveis, sobretudo, federal e estadual, também se envolveu desde o começo, fornecendo uma plataforma fundacional e garantindo bens públicos, e sobre isso se organizam modelos de negócio, assegurando a rentabilidade e sustentabilidade econômica e, por sua vez, modelos de convivência. Se trata de uma visão que promove a transparência, por parte dos governos, e a inovação nos negócios:

Esse é o grande desafio de uma Cidade inteligente. Até agora não estão claros os modelos de negócio. Por quê? Por um lado, porque a maioria dessas iniciativas têm sido através de subsídios públicos, sejam da União Europeia ou dos países— gerenciados e impulsionados por municípios em sua grande maioria— e têm sido tratados como bens públicos. Não têm se gerado modelos de negócio, só em alguns casos têm sido vinculados à eficiência e eficácia no pagamento de impostos, considerando a modificação nos sistemas de taxas que se podem definir com mais precisão pelas métricas em água e energia, por exemplo. O caso de Tequila é muito diferente, já que tem sido impulsionado pelo setor privado (GRUPO JB), financiado o investimento em infraestrutura pelo setor público (SECTUR-*Pueblos Mágicos*) e mantido e melhorado por uma aliança público-privada: o Conselho de Desenvolvimento Integral de Tequila (CODIT) (Arteaga, 2018, p. 159, tradução nossa).

Desse modo, se trata de uma visão sistêmica da cidade/destino como sistema complexo que pode sofrer reconfigurações a partir de variáveis exógenas, como no caso da pandemia da COVID-19, porém, sem uma modificação integral do sistema:

Em definitiva, os conceitos de sustentabilidade, interoperabilidade, prevenção, acesso, conectividade, transversalidade, inteligência, gestão, inovação e comunidade serão a chave para lograr benefícios sistêmicos para o povo e fazer de Tequila o Pueblo Mágico Inteligente que México está esperando (Arteaga, 2018, p. 180, tradução nossa).

Assim, a partir dessa visão, a inteligência se constrói, principalmente, a partir da aprendizagem e do pensamento complexo. Ou seja, se trata de uma visão que reconhece a importância da governança, mas, que considera aspectos que vão além da estratégia que possa se estabelecer. Desse modo, parte não apenas de uma concepção instrumental ou aplicada, mas, de uma perspectiva conceitual, entendendo a inteligência a partir de uma forma de pensar um lugar baseada na complexidade, um pensamento holístico, uma aprendizagem permanente por parte do destino, de acomodação, organicidade, de soluções e interação entre destino, residentes e turistas. Nesse sentido, a inteligência não é vista como fixa ou estática, e sim como variável e dinâmica. Em suma, parte de uma concepção sistêmica, que se distingue entre uma forma sequencial e outra holística, complexa, em forma de redes, em termos de simultaneidade e de evidência em tempo real, de ubicuidade, produto das constantes mudanças produzidas.

Desse modo, se orienta em direção a uma visão pragmática e holística, existindo uma interação sistêmica entre os componentes e elementos da estratégia, se tratando de uma visão orientada à eficiência e a otimização de recursos, na qual a inteligência envolve, além da complexidade, paisagens de ordem, organização, avanço e prosperidade. Parte de definições a longo prazo, com foco na eficiência de serviços, tanto aqueles vinculados a processos comerciais quanto à gestão ambiental de recursos, como o déficit e tratamento de água ou luzes em zonas inseguras da cidade. Desse modo, parte de um planejamento territorial de cidades a

partir de zonas específicas e mais restritas, em direção a áreas maiores, como o centro histórico da cidade, abrangendo serviços, com vista a se estender ao resto da cidade numa lógica de círculos concêntricos. Também se apresentam lógicas centralizadas, a partir de *think tanks* vinculados a centros de controle e geração de dados, conhecimento e inovação, e de planejamento e ordenamento territorial, vinculado, por exemplo, à gestão de fluxos, a partir da gestão da capacidade de carga e o urbanismo tático:

O Think Tank é o centro neurálgico do sistema. É um conceito que, a partir da base tecnológica, gerencia o sistema e relaciona as distintas ferramentas para gerar soluções; facilita informação, promove o destino e apoia a comercialização, segmentando o produto do território em função das preferências do visitante. É um espaço inovador e ponto de encontro de referência entre o território e o visitante, utilizando para isso as tecnologias e as aplicações mais avançadas, analisando informação através do big data (Arteaga, 2018, p. 46, tradução nossa).

Desse modo, se parte de uma visão de longo prazo vinculada à sustentabilidade a partir de uma concepção relacionada com a predição e antecipação de eventos, prevenção de problemas ou preparação prévia para poder ter controle sobre eles, a partir de uma lógica de gestão de crise. Na visão também se apresentam usos de tecnologia, como internet das coisas, plataformas, big data em tempo real, centros de dados e aplicativos, que se vinculam a: *access points* de wi-fi para a conectividade gratuita de pessoas no centro histórico, como base do sistema; tecnologias de monitoramento; traçabilidade, vinculada com o ordenamento territorial; informação sobre o fluxo e estado de mobilidade e transporte para gerenciá-lo e torná-lo mais eficiente; câmeras para a análise de fluxo de pessoas, segurança e controle; tecnologias para processos comerciais orientados a facilitar processos de venda de tickets e a comunicação com os hóspedes e clientes; sensores de presença em lojas e beacons; dados para obter a pegada digital de turistas; aplicativos para informar sobre a oferta turística e notificar promoções; sistemas de gestão de conhecimento cultural; conhecimento de percepções e opiniões de residentes e visitantes sobre o destino a partir de um sensor cidadão; além de usos durante a pandemia e outras formas de pensar a eficiência de serviços de segurança para oferecer tranquilidade ao turista, sistema de esgoto, tráfego, saúde pública e espaços públicos, e gestão eficiente de recursos, como a energia, a partir de painéis solares, e a água. A sustentabilidade, nesse sentido, não apenas se manifesta vinculada à autenticidade do destino (cultural), a modelos de negócio (econômica) ou à estrutura de governança (institucional), mas, também, a partir da medição e mitigação da pegada de carbono em atividades turísticas (ambiental).

No entanto, também se apresenta um posicionamento crítico sobre a implementação de tecnologias, infraestruturas, plataformas e dados sem um propósito claro, o que pode envolver

um custo alto e não garante, necessariamente, maior eficiência, priorizando a integração de soluções, a interoperabilidade e a geração endógena de dados em tempo real, tendo contado com um dos primeiros sistemas de informação territorial vinculados a projetos turísticos na região. Ou seja, quanto maior integração, maiores conexões e inteligência, em termos de eficiência. A visão também enfatiza uma distinção entre inteligência tecnológica e não tecnológica, a partir da concepção de que a inteligência tecnológica seria apenas o 20% e a não tecnológica o 80%. Porém, esses 20% impulsionariam os 80% restante, apresentando a tecnologia como um habilitador. A inteligência não tecnológica estaria centrada nas pessoas e cidadãos e nas dimensões como a governança, a sustentabilidade e a acessibilidade, a partir de um posicionamento crítico, desse modo, de concepções reducionistas que focariam, apenas, no componente tecnológico.

A visão do projeto também parte de uma lógica tecnoeconômica, orientada ao crescimento e à produtividade, a economias de escala, à atração de investimentos, serviços, empreendedorismo, demanda turística e impacto econômico. Assim, a necessidade do imperativo tecnológico se canaliza através da redução da brecha tecnológica/digital para fins de crescimento econômico. Ao mesmo tempo, o projeto também considera ações vinculadas com a acessibilidade, por exemplo, de acessibilidade física, como a implementação de rampas e corrimãos, língua de sinais e traduções em braille. Além disso, a acessibilidade é entendida em termos de competitividade e não apenas com relação às pessoas com deficiência permanente, mas, também, às pessoas com mobilidade reduzida temporária.

Com relação aos residentes, além da importância de gerar sentido de pertencimento ao projeto e dos impactos econômicos, a visão considera benefícios vinculados à conectividade wi-fi gratuita no centro histórico e um aplicativo comercial, que também oferece outros usos para os residentes, vinculados, por exemplo, com os serviços públicos de saúde. Além da presença da representação da comunidade na governança através do Consejo de Desarrollo Integral de Tequila (CODIT), outras formas de participação que se apresentam é a utilização de um sensor cidadão, que permite o compartilhamento de opiniões em redes sociais, e projetos de cidadania digital.

4.2.3.2. Montevideú, Uruguai

Na sua estratégia inicial, o caso de Montevideú se inspirou no modelo do INVAT.TUR e adaptou alguns eixos, considerando a praticidade do modelo, a geração de trabalho em rede, a gestão no âmbito supramunicipal e o enfoque em sítios específicos. Esse enfoque apresenta

pontos de encontro com a lógica do caso de Tequila, no que se refere à gestão de áreas específicas com dinâmica turística, como é caso do centro histórico ou das praias de Montevideu, a partir de modelo gráficos. A estratégia também foi alinhada ao planejamento em outros níveis institucionais e aos princípios de estratégias turísticas orientadas a destinos urbanos, além de incorporar elementos de política urbanística e ambiental, considerando, também, áreas rurais:

A estratégia #Montevideu: de Cidade Turística a Destino Turístico Inteligente se estrutura em quatro âmbitos ou pilares. Um âmbito estratégico-relacional estabelece as condições prévias que determinam a capacidade de atuação do destino e o alcance da estratégia mediante uma adequada governança. Nesse nível são definidas a estratégia, a colaboração entre os agentes do destino e os recursos necessários para a gestão. Se incorporam à estratégia do destino os princípios da sustentabilidade do modelo turístico; a acessibilidade universal; aquele do sistema de inteligência do destino, que se nutre de fontes muito diversas (estatísticas, analítica web, redes sociais, sensores etc.) e que resulta essencial para a tomada de decisões no nível estratégico e no aplicado; e aquele do marketing online e promoção do destino (Intendencia de Montevideo, p. 51, tradução nossa).

Assim, no caso da estratégia seminal de Montevideu, se partiu de um processo de adaptação junto com um processo de formação. Desse modo, se trata de uma visão que foi organizada em torno de quatro grandes ideias-força ao redor dos eixos: político (governança); conhecimento baseado em dados digitais para a tomada de decisões (inteligência turística); promocional, através de tecnologias digitais (marketing online); fins de sustentabilidade, incluindo não apenas sua dimensão ambiental, mas, também, econômica (competitividade) e social (acessibilidade).

Figura 6 - Pilares da Estratégia Turística de Montevideu



Fonte: Intendencia de Montevideo (2019), p. 52.

No caso de Montevideu, assim como no caso de Tequila, se parte de uma estratégia de renovação. Nesse caso, devido à falta de recursos, roteiro de planejamento, representatividade, organização e esgotamento de linhas de ação. Nesse sentido, se partiu da política turística, a partir de um processo de planejamento de uma estratégia, que foi desenvolvido entre 2017 e 2018 e executado a partir de 2018, pela *División Turismo* da *Intendencia de Montevideo*, com horizonte ao 2022 e projeção ao 2030, ou seja, a partir de uma visão de evolução a médio/longo prazo. Porém, o processo foi interrompido por causa da pandemia.

Se trata de uma visão com um marcado impulso e liderança por parte da gestão pública do destino, em particular, da OGD, e um enfoque a partir das políticas públicas. Nesse sentido, parte não apenas de um enfoque de gestão do território, mas, também, de decisão política. Assim, o papel do Estado e sua intervenção, nesse caso, a partir do governo local do departamento, através da *Intendencia de Montevideo*, em cooperação com outros níveis institucionais e de governança, cumpre um papel fundamental no impulso. A estratégia, que procurou constituir um roteiro de transição, considera a trajetória da experiência passada e o alinhamento com a estratégia de cidade inteligente já existente no destino, orientada à melhoria da qualidade de vida dos habitantes, de modo a gerar capacidades sinérgicas, a partir de um enfoque no contexto e uma projeção de cidade além do âmbito local:

A estratégia turística de Montevideu se constrói de maneira integrada com outros processos de planejamento do desenvolvimento que ocorrem de forma simultânea, tanto a escala departamental quanto nacional. A estratégia turística valoriza a tradição de planejamento turístico de Montevideu (Intendencia de Montevideo, p. 48, tradução nossa).

Desse modo, se apresentam interconexões que a visão propõe, entre: uma entrada, na área de turismo, do paradigma das soluções inteligentes, próprio das cidades inteligentes, a partir da institucionalização de um departamento dedicado na *Intendencia de Montevideo*; os destinos turísticos inteligentes como um enfoque inovador de planejamento e gestão alinhado a eixos estratégicos e impulsionado por SEGITTUR, na Espanha; e o papel de liderança do órgão de gestão pública em turismo como organizador, representante e articulador com os atores no marco de uma política pública.

O papel da governança é central como eixo estratégico-relacional e de coordenação intra e interinstitucional, vinculado a diferentes níveis da gestão pública e às capacidades públicas e privadas, além dos recursos para a realização da estratégia:

O turismo é uma questão coletiva e suas atividades incidem na construção do espaço urbano de forma transversal. Por consequência, a Administração deve definir o marco de governança para garantir o interesse geral da cidade. Para isso, em primeiro lugar, se deverá continuar intensificando a linha iniciada de coordenação de espaços de trabalho internos com o fim de fazer mais eficiente sua gestão e garantir a transversalidade da ação (Intendencia de Montevideo, p. 52, tradução nossa).

Desse modo, o próprio conceito de inteligência se expande ao nível da cooperação, vinculado à integração e ao diálogo entre atores (governo, sociedade civil, empresas), ao trabalho conjunto e à socialização do conhecimento, por exemplo, para melhorar a capacidade de resolução, a partir das políticas públicas, frente a problemas como desastres ou eventos climáticos em lugares concretos, como inundações ou problemas de algas nas praias. Nesse sentido, compartilha com o caso de Tequila o fato de se tratar de uma visão que emerge num contexto prévio à pandemia da COVID-19, porém, já começava a projetar problemáticas vinculadas a condições relacionadas com os efeitos dos processos da globalização, à mudança climática e às mudanças tecnológicas e políticas e que, também, se apresentavam nos problemas vinculados, por exemplo, a problemas derivados do crescimento turístico e do *overtourism* na Europa.

A partir dessa visão, a governança também é pensada como instância de definição de regulamentações e sustentabilidade econômica, o que, a partir de uma visão de liderança por parte do setor público, apresenta muitas dificuldades vinculadas a uma falta de recursos. Por exemplo, a partir da discussão, no marco dos processos associativos público-privados, de

mecanismos de financiamento de estratégias, no caso de Montevideu, tem se partido da proposta de uma taxa turística para um fundo de sustentabilidade turística, que se vincula com outras ações e casos de regulamentação nesse destino. Se parte, assim, de um modelo de associação civil de financiamento e cooperação público-privado, orientado à competitividade, ao desenvolvimento da oferta e demanda, à dinamização de redes e à melhoria das capacidades institucionais.

A inteligência turística, entendida como um componente específico, também é outro dos âmbitos centrais da estratégia, orientada à experiência turística e à competitividade do destino. Por outro lado, outros dos pilares estratégicos, ou componentes inter-relacionados, consistiam na competitividade, sustentabilidade e acessibilidade. O primeiro, vinculado à diversificação da oferta e ao crescimento. O segundo, aos princípios de sustentabilidade, sobretudo, orientado à sua dimensão ambiental, por exemplo, em praias e áreas protegidas, a partir do controle da qualidade da água no caso das primeiras, ou iniciativas vinculadas com a eficiência energética, a mobilidade sustentável ou certificações ISO (por exemplo, no caso das praias) e boas práticas, além de procurar alcançar, também, ao setor privado.

Com relação à sustentabilidade, também se promove a acessibilidade universal, sobretudo em praias, tanto de pessoas com deficiência quanto da terceira idade ou crianças, tanto física (urbana, edilícia, equipamentos, atrativos, informação e transporte) quanto digital (por exemplo, vinculada às páginas web). A sustentabilidade econômica, além de se vincular com a competitividade e investimentos em infraestrutura e equipamento, também se traduz numa iniciativa, a partir da governança, vinculada a uma taxa turística para o financiamento. A sustentabilidade social e cultural também se encontra presente, a partir da geração de emprego, empreendedorismo, formação e inclusão social, por exemplo, em ações de turismo social como o *Programa Paseos de mi Ciudad*, e a valorização do patrimônio cultural, um aspecto que também foi observado no caso de Recife, no Brasil, e que promove atividades de lazer e passeios turísticos no centro e nos bairros da cidade, se orientando não apenas aos turistas, mas, também, aos residentes. O outro âmbito é o marketing online, vinculado com a comunicação e o marketing digitais, por exemplo, web e redes sociais, de empresas e do destino, orientado à promoção turística digital, em complementação com formas de promoção tradicionais. Também se apresenta uma visão em direção a aspectos vinculados à imagem do destino, em termos de competitividade regional, a partir de um entendimento do turismo inteligente a escala humana, a partir de exemplos como a *Rambla*, no centro da cidade, ou áreas protegidas, no âmbito rural. Isto é, uma perspectiva de marketing e posicionamento de marca do destino como uma cidade pensada para as pessoas e a escala humana.

No entanto, no caso de Montevidéu, a inteligência se vincula, diretamente, com uma forma de conhecimento para a tomada de decisões nas políticas baseadas em evidência. Portanto, os dados, facilitados pelo uso de tecnologia, cumprem um papel fundamental. E, embora compartilhe com o caso de Tequila uma visão sistêmica e uma concepção do trabalho público-privado, próprios da governança, em contraste com esse último, impulsionado e com uma marcada liderança por parte do setor privado, o caso de Montevidéu apresenta uma forte ancoragem nos seguintes elementos: o papel institucional do órgão de gestão pública; as políticas públicas para resolver problemas públicos; o planejamento estratégico sistêmico, baseado em conhecimento científico; e o trabalho de execução associativo público-privado com uma forte ancoragem na governança. Nesse sentido, se apresentam diferenças claras, por exemplo, em torno de: um papel central do planejamento estratégico a partir da gestão pública para a implementação de soluções, a utilização de dados e um entendimento dos destinos turísticos inteligentes com ênfase a partir das políticas públicas.

Assim, a visão também realça o papel da inteligência de dados para a geração de informação e de conhecimento aplicado à gestão do destino, como catalisadores de inteligência. Assim, a partir dessa visão, os sistemas de inteligência turística, observatórios turísticos e plataformas de big data cumprem um papel preponderante para a tomada de decisões a partir de etapas e módulos dos painéis de controle (*dashboards*), a partir de diversas fontes, tanto quantitativas quanto qualitativas, alimentados por dados, por exemplo, da pegada digital produzida por turistas-consumidores sobre seu ciclo de viagem em redes sociais, e aqueles capturados em tempo real, por exemplo, através de internet das coisas, sensores ou drones, dentre outros desenvolvimentos tecnológicos, complementado por estatísticas tradicionais.

A visão se orienta por uma estratégia de dados turísticos, por exemplo, a partir de opiniões, pontuações de avaliações e valorações; ocupação hoteleira; comportamento, gasto e perfil da demanda e segmentação; quantidade de visitantes, estada média e gasto; mobilidade, geolocalização e mapas de calor sobre o movimento e distribuição de fluxos de pessoas que permitissem orientar e distribuir a demanda; conectividade em matéria de transporte e vias de comunicação; concorrência; sensores de qualidade da água, por exemplo, em praias; vinculados a decisões de promoção e desenvolvimento no âmbito do turismo, e outras necessidades específicas. Também é considerada a standardização, semântica e interoperabilidade para a comparabilidade; e o papel da privacidade e da transparência e disponibilidade dos dados aos usuários, a partir dos dados abertos (*open data*).

Também se trata de uma visão que considera a informação como um tema público e, portanto, de forma vinculada à identificação de problemas públicos. Para isso, a tecnologia é

considerada como uma ferramenta facilitadora, a partir da adoção de novas capacidades digitais, recursos e capacitação. Desse modo, parte de uma visão de modernização e melhoria das capacidades da gestão pública, que procura se adaptar às mudanças, considerando aquelas vinculadas aos atores do ecossistema turístico, e à eficiência dos serviços públicos. Também se parte de um posicionamento crítico a respeito da tecnologia como resposta *per se*. Essa última também se encontra implicada no desenvolvimento de aplicativos, planejador de visitas, telas de autoconsulta, assistentes virtuais, digitalização de informação e material turístico, e um escritório turístico inteligente (*smart office*) como forma de modernização dos centros de atendimento ao turista, por exemplo, a partir do edifício e centro de interpretação *Proa al Turismo*.

4.2.3.3. Iniciativas DTI na Argentina

O caso de Tequila inicia uma série de projetos que vêm sendo desenvolvidos ao longo do tempo, e o caso de Montevideú introduz o papel protagonista da gestão pública na implementação latino-americana de projetos vinculados aos destinos turísticos inteligentes, num sentido amplo, como estratégia subnacional. A partir do caso argentino, nos últimos anos, vêm sendo desenvolvidas estratégias de alcance nacional na região, a exemplo da *Red DTI-Ar*, que procura desenvolver uma visão no território argentino a nível federal. Assim, se parte de uma visão que introduz, na região, a conformação de redes de intercâmbio de experiências, formas de trabalho cooperativo, colaborativo e participativo com base em estratégias comuns. Desse modo, também se apresenta o fomento do trabalho em redes nacionais e provinciais de intercâmbio de experiências. Nesse sentido, a rede vem promovendo estruturas colaborativas, horizontais e democráticas.

A visão também implica, junto com a gestão de dados e o trabalho com indicadores, a possibilidade de realizar diagnósticos que permitam a comparabilidade e processos de standardização, além do trabalho na definição de políticas nacionais. O projeto se apresenta como uma resposta, através do desenho e implementação de estratégias, para a melhoria de capacidades e competências das administrações públicas locais em prol do desenvolvimento de políticas, sobretudo, no que diz respeito a um déficit de gestão de dados e informação. Além da digitalização, se faz ênfase no papel do talento humano em áreas-chave estratégicas, a partir de uma concepção da inteligência turística como uma forma de gestão de dados de forma ordenada, democrática e transparente, orientada em direção ao conhecimento coletivo, isto é, a partir de todos os atores do destino.

Desse modo, a rede apresenta uma visão sistêmica e federal, considerando tanto destinos consolidados quanto emergentes, urbanos e áreas rurais, a partir de uma estrutura de governança participativa e sob um organismo executivo de governo orientada, principalmente, ao apoio de governos locais para o desenvolvimento de políticas de Estado Municipal. A rede se apresenta como um espaço associativo, colaborativo, coletivo e plural de intercâmbio de conhecimentos, experiências e boas práticas, além de um espaço de formação, capacitação, promoção e normas técnicas, por exemplo, a partir do desenvolvimento de uma norma técnica consensuada, a Norma IRAM 42.101, orientada a sistemas de gestão, a partir de diretrizes não apenas a nível local, mas, que, também, procuram se estender ao sistema de qualidade turística a nível nacional. E, embora também participem dela organismos provinciais e nacionais, além de instituições acadêmicas, empresas, profissionais e organizações não governamentais, dentre outros, o foco da rede se orienta à adesão de governos municipais, distribuídos em distintas províncias do país, e à realização de planos de conversão ou transformação em destinos turísticos inteligentes a partir de distintos níveis de maturidade ou desenvolvimento de inteligência, essa última vinculada, dentre outros elementos, à gestão de dados orientada à política pública.

Nesse marco, Chascomús, na Província de Buenos Aires, foi o primeiro destino turístico inteligente anunciado, além de outros destinos com iniciativas vinculadas e/ou em processo, como Posadas, na província de Misiones, e La Costa, na Província de Buenos Aires. No caso de Posadas, envolveu um plano de desenvolvimento turístico inteligente, uma estratégia específica orientada ao segmento MICE, um sistema informático de inteligência turística e um escritório turístico inteligente (*smart office*). No caso de La Costa, se orientou em direção à transformação digital da gestão pública e ao foco na qualidade de vida da comunidade local.

O projeto toma como modelos de referência a *Red de Destinos Turísticos Inteligentes* de Espanha e a metodologia de SEGITTUR, junto com a *Red DTI-CV* e a metodologia de INVAT.TUR, além das normas UNE 178501, 178502 e 178503, indicadores ISO e de Cidades Emergentes e Sustentáveis do BID, dentre outros. E envolve um processo metodológico de trabalho que propõe uma autoavaliação com base em indicadores, um diagnóstico a partir de dados sistematizados em observatórios, o desenho de modelos de dados standardizados, a partir de modelos de referência, orientados à sistematização e automação da medição em *datasets* destinados a conhecer o perfil do turista e inovar em produtos turísticos para sua promoção e comercialização e, finalmente, processos de standardização.

Desse modo, ao mesmo tempo, parte de uma concepção da inteligência que procura promover sistemas e metodologias de gestão em órgãos públicos, orientados a melhorar os

processos de trabalho. Assim, se parte do entendimento da necessidade de implementar um sistema ou metodologia de gestão, o que implica a implementação de uma forma de trabalho de órgãos municipais de turismo orientada por equipes em torno dos processos de trabalho, além do cumprimento de eixos do modelo em cada um dos processos e produtos turísticos. Assim, se distinguem dois processos que, embora se entrelacem, são diferentes. Por um lado, o trabalho que se realiza com relação ao modelo e, por outro lado, os processos de standardização e certificação a nível nacional e internacional.

Com relação aos processos de normas técnicas, no caso da Argentina se apresenta um interesse no desenvolvimento de normas nacionais próprias. Um exemplo concreto é o desenvolvimento, em 2021, de uma norma IRAM. No caso de Argentina, o processo da norma técnica se iniciou devido à necessidade de realizar um processo de adaptação dos requisitos e indicadores do modelo de SEGITTUR a partir de um grupo de trabalho, no marco de um organismo de estudo do IRAM que envolveu um trabalho de construção colaborativa e que contou com a participação de municípios de Argentina, universidades, funcionários provinciais e instituições membros do IRAM. Desse modo, se tratou de uma adaptação do modelo a uma norma IRAM orientada a um sistema de gestão, partindo de um processo de norma técnica dos sistemas de gestão a nível nacional.

Quadro 6 - Eixos Estratégicos da Norma IRAM 42.101

Ejes estratégicos	Descripción
Gobernanza	Proceso de conducción de los destinos turísticos a través de esfuerzos sinérgicos y coordinados de los gobiernos en sus diferentes niveles y atribuciones, de los movimientos sociales, del entramado empresarial y de la sociedad civil relacionado con la operación del sistema turístico (adaptado de la OMT).
Sostenibilidad	La sostenibilidad contempla la administración y gestión racional y eficiente de los recursos naturales (vector ambiental), la calidad de vida y la igualdad social (vector social), los usos sociales del patrimonio cultural y la promoción de la interculturalidad (vector cultural) y el desarrollo de los actores económicos (vector económico).
Innovación	Planteamientos innovadores que mejoren significativamente a las actividades involucradas antes, durante y después de la estadía en el destino turístico inteligente, a través de la implementación de herramientas de gestión.
Inclusión y accesibilidad	Contempla la función social del turismo, entendiendo a este como un derecho que contribuye solidariamente a la inclusión y a la igualdad, considerando también a la accesibilidad y el diseño universal.
Tecnología	Promueve la incorporación de tecnologías (por ejemplo de la información y comunicación) y la gestión de los datos para que puedan ser utilizados en una mejor toma de decisiones asociadas a la oferta y demanda turística, así como para la gestión de los indicadores vinculados a los presentes ejes estratégicos de los destinos turísticos inteligentes.

Fonte: Instituto Ciudades del Futuro (2021), p. 15.

No entanto, além dos modelos e sistemas de gestão, o papel da infraestrutura tecnológica também é chave nesse caso, promovendo, por exemplo, plataformas de gestão de destinos turísticos inteligentes, além do incentivo à inovação, essa última como motor de mudança. Em vista disso, algumas experiências territoriais divulgadas por parte da rede em diferentes destinos do país incluem: observatórios estatísticos e sistemas de inteligência de dados para conhecer, por exemplo, ocupação, reservas, nível de preços, egressos e ingressos; escritórios turísticos inteligentes (*smart offices*) com informação digitalizada; desenvolvimento de sítios web e aplicativos; infraestruturas de conectividade; sistemas de códigos QR orientados à acessibilidade; assistente virtual; e realidade aumentada para *tours* histórico-culturais autoguiados, dentre outras.

Também se parte de iniciativas e projetos vinculados a plataformas e tecnologias de código aberto e iniciativas de cooperação. Além disso, se promove soluções tecnológicas para a medição de qualidade do ar, sistemas informáticos de inteligência turística e projetos de digitalização em tempo real a partir de gêmeos digitais. No contexto da pandemia, em 2020, também foi organizada a primeira edição da *Feria Internacional de Destinos Inteligentes* (FIDI), em formato virtual, através de uma plataforma imersiva, na qual, além de atividades culturais e de negócios, se incluiu a participação de empresas tecnológicas e influenciadores, além da organização de *hackatours*, orientados à promoção de soluções tecnológicas para a resolução de problemas, entre outros elementos que configuram uma visão que conjuga turismo, tecnologia e inovação.

O ICF também tem estabelecido uma definição própria de destino turístico inteligente, nesse caso, entendido como um "destino turístico que gerencia seus processos e seu território de forma inovadora, sustentável e socialmente justa e inclusiva, comprometido com os eixos que impactam positivamente na qualidade de vida dos residentes e na experiência dos turistas" (Instituto Ciudades del Futuro, 2021, p. 8, tradução nossa). A rede, por sua vez, tem adicionado outros eixos aos pilares propostos por SEGITTUR, como transporte e mobilidade, além do marketing, redes sociais e transformação digital. Desse modo, a metodologia se orienta não apenas para o marketing digital, a competitividade das economias regionais e a qualidade da experiência turística, integrada ao ambiente, mas, também, em direção aos ODS, considerando, sobretudo, o objetivo 11, vinculado às cidades e comunidades sustentáveis.

No caso da Argentina, se parte de uma visão da inteligência vinculada com a decisão informada. Isto é, se entende a ideia de inteligência de forma vinculada com a decisão de escolha entre alternativas, e com a capacidade das pessoas de poder ter informação como um recurso fundamental para isso. Nesse sentido, a inteligência se encontra vinculada com processos de planejamento e gestão de dados e informação para a tomada de decisões por parte dos atores dos destinos. Especificamente, a inteligência se apresenta vinculada com a capacidade de um órgão gestor de tomar decisões baseadas em dados e informação. Ou seja, quanto maior a capacidade em termos de dados e informação, isto é, de conhecimento, maior a capacidade de gestão. Isto apresenta um ponto de encontro com a visão do caso de Montevideú, que enfatiza o papel das políticas públicas baseadas em evidência. Neste caso, se trata de uma visão que entende o turismo inteligente em termos de administração e gestão turística, e, mais especificamente, de uma gestão de informação e dados. Para isso, assim como no caso de Montevideú, os dados e a informação, através da digitalização, cumprem um papel importante.

No entanto, além da governança, da tecnologia e dos dados, a partir da conectividade, a sustentabilidade também se apresenta como outro elemento central, junto com a acessibilidade e a resiliência. Nesse sentido, a inteligência turística também se vincula diretamente com o turismo sustentável e a inteligência territorial, na busca de um desenvolvimento humano sustentável do território, considerando a sustentabilidade sanitária, econômica, social, cultural e ambiental, além da urbana, e vinculada com a paz e a justiça, esses últimos entendidos sob a órbita da segurança.

Outro aspecto a considerar é que, com relação à sustentabilidade sociocultural, se distingue, por um lado, um vetor cultural, orientado, por exemplo, ao patrimônio, e, por outro, um componente social, fazendo ênfase, além da qualidade de vida, na inclusão social e acessibilidade, que, na especificação técnica desenvolvida pelo ICF, constituem um eixo adaptado que “contempla a função social do turismo, entendendo-o como um direito que contribui solidariamente à inclusão e à igualdade, considerando, também, a acessibilidade e o desenho universal” (Especificação Técnica, p. 15, tradução nossa). Assim, diferentemente de casos que partem de um entendimento da dimensão social da sustentabilidade vinculada especificamente com uma dimensão cultural, nesse caso, também estabelece uma função social específica do turismo como direito.

Nesse sentido, durante o processo de adaptação, envolveu um processo de flexibilidade interpretativa que gerou novas interpretações e inscrições. Um exemplo claro é o componente da acessibilidade universal. A partir dessa visão, o papel da acessibilidade é considerado como um componente que se vincula com o respeito às pessoas que quiserem praticar o turismo, entendido como direito humano, e que, também, inclui outros segmentos que, em geral, não são considerados. Desse modo, apresentando uma modificação substancial nos eixos constitutivos de modelo de inteligência, a partir da inclusão de elementos vinculados com a equidade, a inclusão social e a diversidade.

4.2.3.4. Medellín e Bogotá, Colômbia

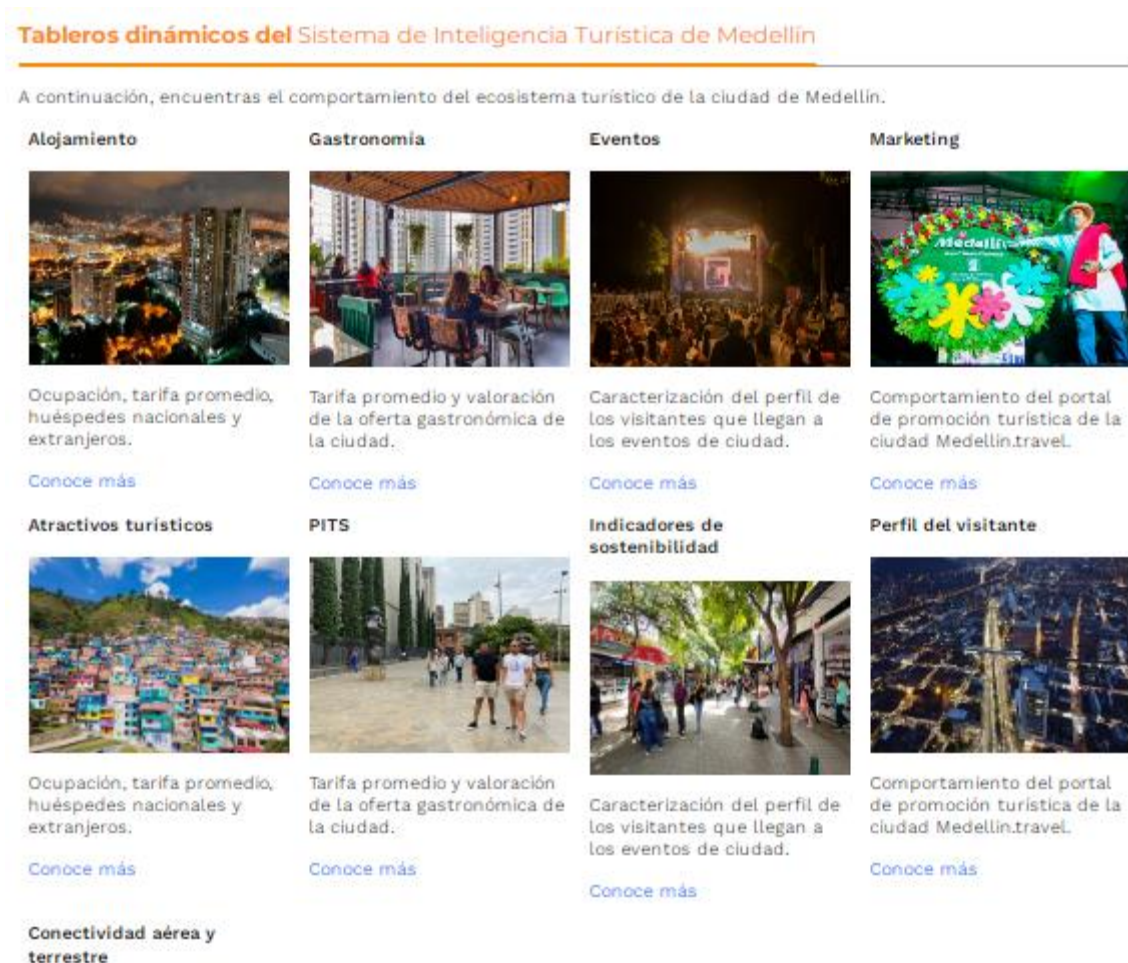
Em termos diacrônicos, os casos de Medellín e Bogotá, junto com aqueles da Argentina e do Brasil, constituem uma segunda onda de iniciativas na América Latina, sendo os primeiros projetos na região que começam a ser impulsionados a partir da pandemia da COVID-19. No caso de Medellín, se parte de um processo de diagnóstico com SEGITTUR a partir de sua adesão à rede em 2020, em meio à crise da pandemia causada pela COVID-19, e da avaliação do plano de ação em 2022 e certificação, sendo referente, a nível nacional e internacional, como

o primeiro destino turístico inteligente da Colômbia e o segundo da América Latina, depois de Tequila, México, além de ter sido reconhecida como o melhor destino emergente da América Latina nos *World Travel Awards*, em 2022, e melhor destino criativo.

A visão do caso de Medellín parte da inovação no modelo de gestão e planejamento do destino, especialmente na sua implementação na América Latina, e partiu de uma aprendizagem das boas experiências e práticas, como no caso do projeto do Brasil a nível nacional. No entanto, se trata de uma estratégia de reativação que se acopla e procura renovar um processo de planejamento que se remonta a 2009, e que também se alinha ao plano de desenvolvimento *Medellín Futuro 2020-2023*. Assim, além da estratégia promocional, orientada à revitalização da marca cidade (Aïdi & Fabry, 2022), a visão de caráter sistêmico, complexo, integral, transversal e a longo prazo, se orienta para a coordenação de espaços de articulação e participação com foco no planejamento e gestão a partir de um trabalho interinstitucional (por exemplo, com o conselho assessor de turismo), de monitoramento, *benchmarking* e transferência de conhecimento, orientado a um trabalho de reunião, formação e capacitação dos atores da cidade em matéria de gestão de destinos turísticos inteligentes.

A visão se alinha à estratégia de posicionamento da cidade orientada à ciência, à tecnologia e à inovação, e de Medellín como Vale do Software, procurando transformar o turismo numa indústria inteligente, em linha com a transformação tecnoeconômica das empresas tecnológicas e a quarta revolução industrial. Em vista disso, a cidade passou por um processo de modernização do sistema de indicadores turísticos de Medellín e Antioquia, pioneiro na Colômbia desde 2005, e o observatório de turismo de Medellín para um sistema de inteligência turística (SIT).

Figura 7 - Sistema de Inteligência Turística de Medellín



Fonte: Alcaldía de Medellín (s.d.).

Também foi inaugurado um centro de turismo inteligente, como modernização do ponto de informação turística, de formato acessível, com hologramas, telas de autoconsulta e tecnologias interativas e imersivas, além de painéis solares. O centro também integra a coleta de dados de turistas, junto com o sistema de informação turística inteligente. Além disso, o portal de turismo da cidade também foi renovado, e foi desenvolvido um aplicativo com informação de atrativos e agenda turística, uma plataforma de comercialização e o passaporte digital *Medellín City Card* com benefícios, que também facilita a captação de dados. Desse modo, a visão se orienta ao uso de tecnologias para a experiência turística, sob a lógica de ecossistemas digitais, a partir de sensores e *beacons*, sobretudo, no centro histórico e cultural, que oferecem informação ao turista, além de realidade aumentada em *tours* e audioguias com informação vinculada ao patrimônio.

A unidade de inteligência turística do SIT, que integra fontes e sistemas, e que complementa a aquisição de dados com estatísticas oficiais, realiza medições em termos de:

quantidade e perfil de visitantes e, especificamente, do visitante de eventos, fluxo, gasto, ocupação, tarifas e valoração, chegadas e saídas em conectividade aérea e terrestre, reservas, portal de promoção turística da cidade, estabelecimentos ativos registrados. No entanto, o SIT apresenta painéis de informação não apenas do setor turístico (alojamento, transporte, gastronomia, eventos), mas, também, indicadores de sustentabilidade orientados, além dos benefícios econômicos, ao patrimônio cultural, aos recursos naturais, à saúde, à segurança e ao emprego, dentre outros.

Assim, tanto a partir do SIT quanto da estratégia de gestão, num sentido mais amplo, também procura-se promover a sustentabilidade em suas diferentes dimensões, seja na sua dimensão de preservação ambiental, como eco-cidade, a partir do monitoramento e gestão de recursos naturais, da economia circular e da educação ambiental; ou sociocultural, por exemplo, a partir da promoção do turismo comunitário, da produção e cultura local, e um programa orientado à cultura turística dos guias-anfitriões da cidade, além de conectividade e intervenções urbanísticas em matéria de transporte e mobilidade para a comunidade local, e o combate à exploração sexual e comercial de crianças e adolescentes; e econômica, a partir da competitividade e do emprego. A acessibilidade também é considerada, tanto a nível urbano, de transporte/mobilidade e eventos, como também acessibilidade alimentar, e aquela vinculada à informação, à comunicação e à web, entre outras formas.

A ideia central que caracteriza a inteligência na visão de Medellín é a consideração da gestão do turismo através da integralidade do território. Nesse sentido, a partir da visão de Medellín se propõe uma ideia de inovação social vinculada, num sentido amplo, a pensar soluções de problemáticas do turismo e do setor turístico que acontecem no território e se vinculam com o desenvolvimento turístico da cidade. Assim, o caso de Medellín compartilha características com o projeto de Tequila, partindo de uma visão sistêmica e integral do território, com um papel destacado da inovação social, além da inovação tecnológica. No entanto, diferentemente do caso de Tequila, a visão do projeto parte de um impulso mais proeminente por parte do setor público.

No caso de Bogotá, o destino foi aderido à rede DTI de SEGITTUR em 2021, e certificado em 2023, a partir de uma medição de mais de 200 requisitos, procurando se posicionar como o terceiro destino turístico inteligente da América Latina, sendo o segundo na Colômbia e a primeira cidade capital pertencente à rede de SEGITTUR. A visão se alinha ao *Plan Bogotá Territorio Inteligente 2020-2024*, orientado à transformação digital territorial, contemplando, também, territórios rurais. Também se enquadra na política pública *Bogotá Territorio Inteligente 2023-2032* da *Alta Consejería Distrital de TIC*, orientado a uma

inteligência coletiva, a partir do papel-chave dos dados, da tecnologia e da inovação, contemplando, além da governança e do uso de dados: o governo aberto; a conectividade e as brechas digitais cidadãos; o impulso de tecnologias emergentes e da quarta revolução industrial; a segurança digital; a inovação pública; e competências cidadãos, entre outros aspectos vinculados à agenda de transformação digital. Desse modo, se observam interdependências e benefícios do turismo com outros setores vinculados à tecnologia e à inovação.

Trata-se de uma visão liderada pelo *Instituto Distrital de Turismo* (IDT), a partir de uma renovação da agenda no marco da pandemia, com base na política pública distrital de turismo de Bogotá (Região) construída, participativamente, entre 2021 e 2022 a nível territorial, setorial e populacional, orientada por uma estratégia de desenvolvimento sustentável, inteligente, responsável e inclusivo, isto é, com um enfoque social amplo, além da segurança, e com foco em: acessibilidade e inclusão, sustentabilidade, inovação e inteligência. A visão do projeto também parte de um entendimento transversal do turismo e de uma equipe multidisciplinar. No marco da governança, parte de uma visão de verticalidade e horizontalidade, orientada ao posicionamento e investimentos a partir de redes de cooperação e financiamento, diversificação de produtos e segmentos direcionada à experiência turística, e um entendimento de que "um bom destino para seus residentes é um bom destino para seus visitantes" (Boletim Informativo, p. 2, tradução nossa), assim como em outros casos, a partir dos benefícios do desenvolvimento econômico. Conforme o boletim informativo do projeto:

A implementação desse modelo permitirá o posicionamento de Bogotá como um destino atrativo, com capacidade de transformação, garante um desenvolvimento sustentável das empresas e da população, promove a geração de ingressos econômicos para o desenvolvimento da cidade, apoia a reativação do setor turístico e permite a consolidação da cidade como um território inovador (Boletim Informativo, p. 26, tradução nossa).

Desse modo, se parte de uma visão sistêmica, intersetorial e interdepartamental, de ordenamento territorial, que implicou a articulação de mais de 90 atores do sistema distrital de turismo, um conselho consultivo distrital de turismo, instrumentos como FONDETUR, e o observatório de turismo de Bogotá, com informação sobre prestadores, turistas, impactos, atrativos e um geovisor da oferta turística, além de um observatório específico de aviturismo e ações de formação e capacitação.

No caso de Bogotá, a visão se apresentava como mais ambiciosa do que no caso de Medellín, ao mesmo tempo que implicava um maior desafio devido à extensão da cidade, além do envolvimento do volume de atores e da liderança de uma equipe de trabalho orientada ao projeto, que foi dividido em subgrupos orientados a cada um dos eixos. No marco de um turismo

sustentável, subordinado ao *Plan de Gestión Ambiental* 2008-2038, liderado pela Secretaria de Ambiente e com revisão a cada dez anos, a visão também se orienta a negócios verdes e produção sustentável, a partir de uma economia circular turística, no marco do enfrentamento à mudança climática, além de uma visão orientada à inclusão e inovação. Com relação a isso último, parte de um turismo acessível, através de uma rede distrital específica, e ações como transporte teleférico inclusivo, acessibilidade web, dentre outras ações num marco amplo de inclusão.

Também se orienta a uma relação entre turismo e inovação, guiado por uma *Política Distrital de Ciencia, Innovación y Tecnología* no marco da sociedade do conhecimento, a partir de uma lógica de "inovar para nossas realidades" (Boletim Informativo, p. 15, tradução nossa), em direção à gestão e à governança, não apenas a partir da inovação empresarial, mas, também, da inovação social e pública (cidadã), com foco nos turistas e na comunidade. Também se parte das relações entre turismo e tecnologia, com o apoio da *Alta Consejería Distrital de TIC*, tendo como foco central o sistema de inteligência, não apenas a partir das tecnologias para a gestão e a governança, mas, também, alcançando as infraestruturas de dados e conectividade, além de aplicativos, pontos de informação turística e serviços para o turista, por exemplo, vinculados com o patrimônio histórico-cultural em sítios e museus, e chatbots orientados à cidadania, além de tecnologias aplicadas ao sistema de transporte, alinhado a boas práticas de casos, como destinos da Espanha, Montevidéu (Uruguai) ou Posadas (Argentina), e o anúncio de uma *smart destination office*.

Figura 8 - Eixos do Modelo de Bogotá



Fonte: Alcaldía Mayor de Bogotá (2023), p. 4.

Por outro lado, "adicionalmente, a partir do IDT tem se ajustado o modelo à realidade social, econômica e territorial de Bogotá, somando mais dois eixos: segurança e competitividade empresarial" (Boletim Informativo, p. 4, tradução nossa). A segurança é orientada por "estratégias de gestão para segurança integral e resiliência no destino" (Boletim Informativo, p. 4, tradução nossa). Desse modo, é entendida como segurança turística integral, orientada a prestadores e usuários, em zonas de interesse turístico, a partir de um plano de segurança turística e de uma articulação entre a polícia de turismo, a Secretaria de Segurança e Grêmios, com vista a "reduzir as condições que permitem a ocorrência de delitos associados à exploração sexual comercial de meninos, meninas e adolescentes e delitos contra turistas e

visitantes em Bogotá Região" (Boletim Informativo, p. 22, tradução nossa), promovendo a confiança e participação cidadã. Nesse sentido, se encaminha em direção a:

Orientação e atenção integral para turistas vítimas de delitos nas zonas de interesse turístico, procurando assim proporcionar condições ótimas para o exercício dos direitos e deveres tanto dos turistas quanto dos Prestadores de Serviços Turísticos, gerando assim uma percepção de confiança na cidade, o que permite posicioná-la como Destino Turístico Inteligente DTI" (Boletim Informativo, p. 21, tradução nossa).

Segundo essa visão, a segurança não se trataria, apenas, da segurança física, ou vinculada a furtos ou roubos, mas, também, virtual, a partir da cibersegurança, a segurança alimentar ou aspectos vinculados com a pandemia, dentre outros tipos. Por outro lado, no caso de Bogotá, também se destaca o papel da competitividade empresarial como nexos articulador da política pública com o empresariado através da gestão da qualidade, além do papel da segurança, entendida num sentido amplo. Ambos os componentes foram adicionados de forma substancial ao modelo de inteligência da cidade. A competitividade empresarial "promove a implementação dos critérios de DTI no contexto das empresas fortalecendo sua rentabilidade, diferenciação e capacidade competitiva" (Boletim Informativo, p. 4, tradução nossa). Se trata de um eixo com forte ênfase na articulação público-privada, orientado a uma estrutura empresarial competitiva com base na qualidade turística, de reconhecimento e distinção, baseada num sistema de selos, de boas práticas através do *Sistema Distrital de Calidad Turística* (SIDCAT), que consideram práticas apresentadas pelos empresários ao *Círculo Capital de Calidad Turística*, que incorporem ações dos eixos já mencionados. A partir disso, esses empresários poderiam ganhar estímulos e incentivos do FONDETUR. Também ganha impulso a especificação normativa 183 de gestão integral inteligente, por parte do *Organismo Nacional de Normalización*, orientada a empresários e administradores.

Desse modo, no caso da competitividade empresarial, se trata de uma das duas dimensões do modelo que foram adicionadas, operacionalizada através de um sistema de qualidade turística, com a intenção de envolver e se comunicar com os empresários, para que estes possam entender seu papel. Assim, a dimensão da competitividade empresarial funciona como um nexo entre a política pública e os empresários, com o objetivo de manter um padrão de qualidade e melhorar a competitividade empresarial a partir de enfoques estratégicos e incorporação de tecnologia nos processos. O trabalho na competitividade e qualidade empresarial, através do sistema distrital de qualidade, é acompanhado por um fundo distrital de apoio com uma injeção direta de recursos orientados à melhoria da competitividade vinculada com a estratégia de inteligência turística. Desse modo, se trata de um sistema de apoio

econômico direto do governo às empresas, como incentivo para que estas incorporem os princípios da estratégia, como a acessibilidade ou a digitalização.

Assim, no caso de Bogotá, se apresenta uma visão que procura gerar espaços de participação. Também se apresentam estratégias para envolver empresários, de modo que estes vejam que têm uma participação e benefícios. Além disso, conforme mencionado anteriormente, se propõe a visão como um horizonte ou roteiro, isto é, como um caminho mais do que um fim, a partir do desafio da participação cidadã. Também se parte de uma concepção de inteligência que dependeria de cada destino, e de seus próprios desafios e oportunidades no território, a partir de uma lógica de adaptação à realidade. Nesse sentido, se parte de uma concepção transversal e variável da inteligência, que dependeria das características do contexto, ao mesmo tempo que, longe de ser fixa, implicaria uma concepção que poderia mudar ao longo do tempo.

Tanto os casos de Medellín quanto de Bogotá compartilham uma especial ênfase nos sistemas de transporte e comunicação como componentes importantes de suas visões. No caso de Medellín, também se faz ênfase nas condições de acessibilidade vinculadas, sobretudo, com a mobilidade, isto é, que possa ser circulada por todas as pessoas, além do acesso ao desfrute da oferta turística. A acessibilidade, além de estar associada com a mobilidade, também se vincula com os sistemas de informação e comunicação, ou seja, a partir de uma acessibilidade virtual ou digital.

4.2.3.5. Projeto DTI Brasil

No caso do Brasil, embora se observem iniciativas pioneiras impulsionadas por parte do SEBRAE e de instituições acadêmicas, além de projetos específicos, como no caso de Curitiba (Paraná), a partir de 2021, começou a se instalar uma visão de política pública por iniciativa do Ministério do Turismo a nível federal no marco de uma busca de inovação no turismo a partir da crise e dos efeitos da pandemia, procurando uma coordenação mais eficaz e eficiente a nível territorial. Se trata de uma visão que, diferentemente de outros casos e experiências, procurou realizar uma adaptação dos modelos de inteligência no país.

No caso do Brasil, a nível federal, se parte da inteligência entendida, fundamentalmente, a partir de uma boa governança, planejamento e gestão. A governança, aqui, é considerada o cérebro do projeto, e o maior sinal de inteligência, ao mesmo tempo que o elemento mais desafiante, sobretudo, devido às mudanças de governo com diferentes orientações político-partidárias que possam afetá-la. Desse modo, se apresenta um ponto de encontro ou coligação

discursiva com os outros casos, por exemplo, aquele de Montevideu, que também destaca, fortemente, o papel da governança.

A estratégia procura outorgar uma maior relevância política e institucionalidade ao turismo, além de uma cultura dos indicadores e dos dados para a tomada de decisões. Segundo o manual metodológico do modelo DTI Brasil, que apresenta o referencial técnico para sistemas de gestão de destinos turísticos inteligentes com seus eixos, requisitos e indicadores para os destinos, se parte do pressuposto de que "gerenciar destinos inteligentemente significa inovar e incorporar tecnologia, mas também melhorar a administração e a análise das informações disponíveis para otimizar as experiências e o bem-estar do turista" (Ministério do Turismo do Brasil, 2022, p. 11). Se trata de uma visão que também procura oferecer maior competitividade aos destinos turísticos e inserção no cenário internacional, e, conforme também se apresenta em outros casos, promete benefícios vinculados com a satisfação da experiência turística e dos prestadores, essa última orientada a um desenvolvimento social, sanitário e às condições de vida, maior renda para os empreendedores e geração de emprego, além de benefícios de inclusão digital, por exemplo, orientados a uma internet pública gratuita a partir da conectividade.

A pré-seleção dos municípios para se constituir como destinos piloto se orienta a partir de critérios mínimos estabelecidos, em geral, vinculados ao grau de infraestrutura, conectividade, desenvolvimento econômico, tecnológico e humano, e com foco na inovação e no empreendedorismo. E, embora busque garantir certo grau de padronização e replicabilidade, procura ser "aplicável a qualquer tipo de órgão gestor que gerencie um destino turístico, independentemente de sua concepção turística (praia, negócios e eventos, urbano, natural etc.), tamanho ou localização" (Ministério do Turismo do Brasil, 2022, p. 14).

Nesse sentido, o turismo é pensado de forma transversal, a partir de uma metodologia com nove eixos e 105 requisitos. Por um lado, os eixos do modelo de referência de SEGITTUR: uma governança, que parte da organização e relações de equilíbrio, confiança e legitimidade entre o setor público, privado e a sociedade civil, orientada em direção a um desenvolvimento econômico, social e institucional, impulsionando o planejamento urbano e usos do solo, a digitalização, a transparência (dados abertos) e a participação; a inovação, orientada a produtos, processos e serviços, partindo de uma distinção entre inovações tecnológicas e de gestão; o uso de tecnologias, como elemento transversal junto com a governança, para uma economia de gastos e facilitação da eficiência dos processos a partir da determinação, incentivo e promoção do desenvolvimento de infraestruturas de telecomunicações, dispositivos, plataformas tecnológicas orientadas, por exemplo, à gestão da capacidade de carga e à análise em tempo

real, e aplicativos, além de considerar a conectividade, incluindo territórios rurais, a segurança informática e proteção de dados; maior autonomia através de acessibilidade e desenho universal, um dos aspectos considerados mais desafiantes, junto com a governança; e, assim como em outros casos, um alinhamento aos objetivos do desenvolvimento sustentável, se orientando a uma sustentabilidade econômica (criação de empresas, emprego e investimento estratégico), ambiental (conservação do patrimônio natural, qualidade da água, do ar e do solo, proteção da flora e fauna, além de uma gestão eficiente de recursos, como água ou energias renováveis, e da gestão de resíduos) e social (igualdade de gênero e inclusão social).

No entanto, também se destaca a necessidade de adaptação devido às necessidades do contexto brasileiro com relação ao modelo de referência:

Verificou-se que essa metodologia original necessitava de adequações para as características específicas encontradas no Brasil, a começar pelo seu grande tamanho territorial. A adaptação do modelo à realidade local foi essencial para que fosse possível, aos gestores brasileiros, trabalhar temas menos explícitos que no referencial espanhol (Ministério do Turismo do Brasil, p. 10).

Assim como no caso argentino, o modelo do Brasil também propõe uma definição própria de destino turístico inteligente. Nesse caso, como "um destino turístico que gerencia seus processos e seu território, de forma inovadora e sustentável, comprometido com pilares que impactam positivamente a qualidade de vida dos moradores e a experiência dos turistas" (Ministério do Turismo do Brasil, 2022, p. 17). Nesse sentido, a visão se encontra vinculada com a gestão de territórios e os processos que isto implica, associado a aspectos como a inovação, a responsabilidade e a sustentabilidade. Se trata de um caso que, do mesmo modo que no caso argentino, procurou partir de uma estratégia a nível nacional, nesse caso, liderada pelo Ministério do Turismo. Além dos cinco pilares da metodologia de SEGITTUR, o modelo de inteligência também considera outros aspectos vinculados com: a segurança; o transporte e a mobilidade intra e interdestinos, orientada à locomoção e aos turistas; a promoção e o marketing; e a criatividade.

Nesse sentido, e do mesmo modo que em outros casos, como em Bogotá ou na Argentina, foi realizada uma modificação substancial no modelo de inteligência, adicionando, além de elementos vinculados com a segurança, a mobilidade e a extensão territorial, o papel destacado da criatividade e da diversidade como ponto forte e características centrais do país. Desse modo, incorpora quatro eixos. Por um lado, a criatividade, definida como "a capacidade de gerar novas ideias ou conceitos, de novas associações entre ideias e conceitos conhecidos, que geralmente produzem soluções originais" (Ministério do Turismo do Brasil, 2022, p. 17).

Essa última se apresenta como um ponto forte, a partir do impulso do paradigma das cidades criativas e da economia criativa, apresentando, assim, uma vinculação com o caso de Medellín (Colômbia), no incentivo às indústrias criativas e à diversidade cultural. Nesse sentido, outro aspecto importante se refere a um maior destaque para as identidades culturais, de forma vinculada com a sustentabilidade. Assim, também considera a participação de comunidades locais e povos originários, e a preservação do patrimônio natural, além da cooperação com outros destinos criativos e a participação dos residentes em projetos criativos. Assim, o componente da criatividade é destacado como ponto alto dentre os outros, vinculado com a diversidade e melhora da oferta da experiência de produtos turísticos para os visitantes, ao mesmo tempo que como uma forma de envolver a comunidade local na atividade turística.

Assim como no caso de Bogotá (Colômbia), outro dos eixos adicionados é a segurança, que, nesse caso, se refere à segurança pública, como "situação de tranquilidade pública e livre exercício dos direitos individuais, cuja proteção efetiva é confiada às forças da ordem pública" (Ministério do Turismo do Brasil, 2022, p. 21). Desse modo, não só considera a segurança pública e cidadã a partir de crimes como furtos ou roubos, mas, também, a segurança sanitária (medidas preventivas), a segurança ambiental e o combate à exploração de crianças e adolescentes, com base no Código de Conduta do Brasil. Outro eixo se concentra na mobilidade e no transporte, procurando promover a rede de conectividade de transporte, meios e infraestruturas, incluindo a acessibilidade e o transporte sustentável, além de informação do trânsito e a segurança viária. E, por último, aplicativos e plataformas tecnológicas para a segmentação do comportamento do consumidor, promoção e comercialização através de canais digitais, vinculados à promoção e ao marketing.

No entanto, embora o projeto se trate de uma estratégia a nível nacional, procura incentivar o desenvolvimento local a partir da adesão voluntária por iniciativa dos municípios, partindo de um termo de compromisso vinculado com o apoio e capacitação para a implementação de sistemas de gestão do destino com base numa lógica de monitoramento e ciclo de melhoria contínua de processos, com base na normativa de referência, a partir de avaliações e auditorias, partindo de padrões como ISO, com projeção ao desenvolvimento de uma norma técnica a nível nacional.

No caso do Brasil, tanto a governança quanto o uso de dados se apresentam como um desafio, no plano da conscientização no âmbito da gestão pública, nos diferentes níveis de governo, com relação à importância do papel dos dados e seu uso para a tomada de decisões baseadas em evidência. Nesse sentido, a visão se vincula com a promoção de uma cultura dos dados e da evidência científica para fundamentar a tomada de decisões, uma questão que já vem

sendo discutida no Brasil, a exemplo dos observatórios de turismo. Nesse sentido, se parte da premissa de que não existe inteligência sem dados, resultando num elemento essencial nesta visão.

Outro aspecto vinculado com a implementação do projeto se deve ao fato de que, a constituição de uma estratégia a nível federal, de certa forma, promoveu condições de busca de maior competitividade a partir de uma lógica de concorrência entre os próprios municípios interessados em se tornar destinos turísticos inteligentes como fator de diferenciação. No entanto, dentro da órbita federal, cada caso a nível municipal funciona a partir de uma lógica com trajetórias, elementos e características próprias.

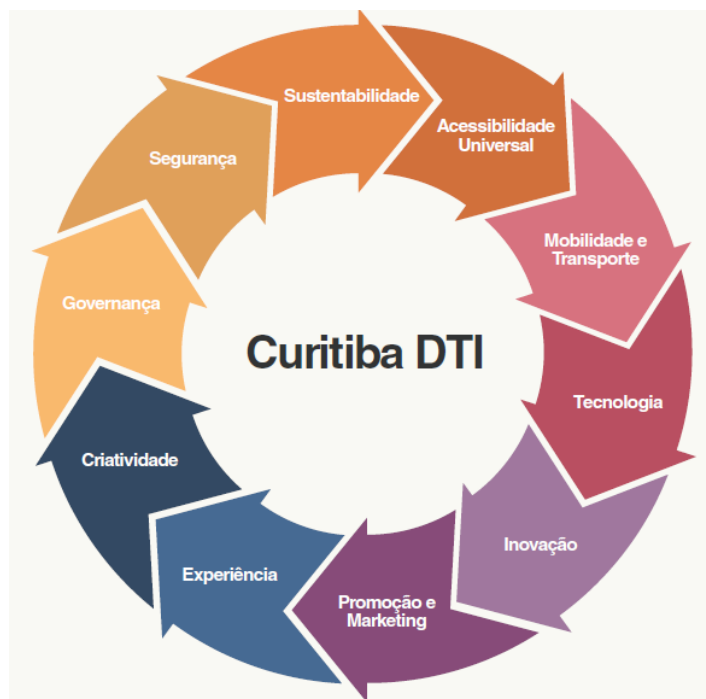
4.2.3.5.1. Caso de Curitiba

Embora várias cidades do Brasil já vinham trabalhando a partir do conceito das cidades inteligentes, o caso de Curitiba tem instalado o tema na agenda da política pública municipal a partir do turismo, inclusive antes do desenvolvimento da estratégia nacional por parte do Ministério do Turismo a nível federal. No caso de Curitiba, durante a pandemia, em 2020, a articulação foi realizada em colaboração com o SEBRAE, que já vinha desenvolvendo projetos vinculados com a inovação em empresas turísticas da cidade. Inicialmente, a articulação e trabalho colaborativo entre atores tinham sido iniciados no âmbito do turismo em 2020, a partir do Conselho Municipal de Turismo de Curitiba (COMTUR). Também tinham sido organizadas câmaras técnicas, dentre elas, uma câmara técnica vinculada com o COMTUR sobre inovação e turismo 4.0, vislumbrando a necessidade de uso de ferramentas tecnológicas e aplicações para o controle da pandemia e o fluxo de pessoas num cenário turístico pós-pandêmico.

O trabalho da governança se encontra expressado no Mapa Estratégico & Plano de Ação Curitiba Destino Turístico Inteligente Horizonte 2030, com base numa escala de maturidade por níveis – DTI Básico (organização e integração), DTI Ótimo (integração e expansão) e DTI Excelente (Certificação) –, a partir de diferentes ciclos de projetos estruturantes, que depois serviria de base para o programa municipal vinculado com os destinos turísticos inteligentes. No entanto, o trabalho do ecossistema DTI continuou de forma paralela ao COMTUR. Em 2021, Curitiba já apresentava um planejamento estratégico para a cidade e, embora o modelo tivesse como referência o plano estadual Paraná Turístico 2026, ainda não contavam com uma metodologia. Desse modo, em 2021, Curitiba entra no projeto piloto da estratégia nacional DTI Brasil, liderada pelo Ministério do Turismo, para o qual foi realizado um processo de adaptação

e adequação dos requisitos e eixos da metodologia DTI Brasil, revisando o mapa estratégico traçado, originalmente, até 2021.

Figura 9 - Eixos Estratégicos de Curitiba DTI



Fonte: Instituto Municipal de Turismo (2022), p. 5.

Devido à complexidade que apresentava a quantidade de eixos envolvidos, foi decidido que o eixo de infraestrutura seria trabalhado de forma transversal e incorporado aos outros. Mesmo assim, Curitiba apresenta o modelo de destino turístico inteligente com maior quantidade de dimensões ou eixos de atuação não apenas na América Latina, mas, também, a nível internacional, absorvendo elementos tanto do modelo de SEGITTUR quanto da estratégia brasileira a nível federal e do modelo do SEBRAE Nacional de 2017, com um total de 10 eixos. A partir da transição ao Projeto DTI Brasil, a cidade passa, por um lado, à aplicação da metodologia DTI Brasil e seus requisitos no município para a transformação, fazendo um monitoramento de ações e, por outro, contando, também, com uma área técnica vinculada com indicadores, dados e números de turismo, além da representação de outros organismos da prefeitura, como o Instituto de Pesquisa e Planejamento Urbano de Curitiba (IPPUC).

O trabalho coletivo com o SEBRAE, as empresas envolvidas, órgãos municipais, representantes acadêmicos, Fecomércio e entidades da sociedade civil organizada também resultou num plano estratégico e na oficialização da ativação do ecossistema a partir de 2022. Desse modo, se trata de uma visão de trabalho fluido entre diversas partes interessadas em

participar e apoiar o projeto por parte do Instituto Municipal de Turismo. Assim, no caso de Curitiba, se parte de uma concepção de inteligência que coloca o foco na eficiência dos processos, a partir do conceito de ecossistema DTI como um movimento supramunicipal. Esse último, como o âmbito no qual vem se trabalhando uma metodologia de articulação entre atores. A ideia de fluidez do ecossistema DTI também surge como resposta à percepção de uma excessiva burocratização dos processos na administração pública, considerando o projeto como um processo, o que apresenta pontos de encontro ou coligações discursivas vinculadas com uma ideia dinâmica de desenvolvimento ou melhoria permanente, como nos casos, por exemplo, de Tequila e Medellín.

Desse modo, se apresenta ao ecossistema DTI como um movimento supramunicipal sem protocolos rígidos ou um planejamento engessado, vinculado a partes interessadas em contribuir, voluntariamente, com o desenvolvimento e construção da iniciativa, como a própria prefeitura, o Instituto Municipal de Turismo, a Agência Curitiba de Desenvolvimento e Inovação, o SEBRAE Paraná e Fecomércio. Nesse sentido, se apresenta a partir de um modo de organização e trabalho que implica diferenças com relação ao funcionamento tradicional do planejamento e das instituições públicas. Desse modo, no caso específico de Curitiba, assim como no caso de Recife, se apresenta uma trajetória vinculada com uma necessidade de dar maior fluidez aos processos relacionados com as políticas municipais de turismo, apresentando, ao mesmo tempo, dificuldades e desafios vinculados com a representatividade, interesse, envolvimento e a participação por parte de outros atores, como o *trade* e atores comerciais da atividade turística.

Com relação ao modelo de inteligência do projeto de Curitiba, a visão somou, aos cinco eixos do modelo de SEGITTUR, outros três aspectos que, além do foco na infraestrutura e no marketing, se vinculam com a experiência, uma dimensão que também se encontrava presente no modelo do SEBRAE Nacional de 2017. O componente da experiência se vincula com a necessidade de tornar os espaços e atrativos turísticos em produtos e serviços que incentivem o consumo e o gasto turístico, se traduzindo em renda, ingressos e emprego. Além disso, do mesmo modo que no caso específico do Recife, se apresenta como uma forma de demonstrar a contribuição econômica do turismo para a cidade e outras áreas da gestão pública, ao mesmo tempo que a necessidade de entender os benefícios comuns, por exemplo, com relação ao desenvolvimento de obras públicas e fluidez do trânsito no transporte, que impactem positivamente tanto nos residentes permanentes, sem prejudicá-los nas suas atividades, quanto nos turistas, como visitantes temporários.

Desse modo, o turismo se apresenta como indutor para o desenvolvimento da cidade. A visão, no caso de Curitiba, também se orienta, marcadamente, em direção à sustentabilidade ambiental, vinculada com a preservação de espaços verdes, e a integração de espaços compartilhados de lazer para residentes e turistas-visitantes, além da melhoria da qualidade na oferta de serviços. Também se destaca a mobilidade fluida e a segurança para os visitantes em termos sanitários, regras locais e identificação de horários e zonas ou lugares seguros para a circulação. Dessa maneira, procura ter uma visão holística do destino e com um papel importante da comunicação, incluindo não apenas uma comunicação positiva, mas, também, informação sobre potenciais aspectos negativos no destino.

Assim, o foco em componentes como a segurança e a infraestrutura, também são vistos como aspectos que, no Brasil como um todo, precisam ser mais trabalhados do que, por exemplo, no contexto espanhol. Também se estabelecem diferenças referidas à extensão territorial ou às distintas realidades internas do país, mesmo dentro do contexto brasileiro, nas quais algumas cidades apresentam mais recursos para se tornar mais competitivas do que outras, o que também se vincula com a participação do turismo na geração de renda, ingressos e emprego na economia, além das implicações que isto também pode trazer em matéria tecnológica, considerando que esse último é um requisito imposto pelo modelo dos destinos turísticos inteligentes. Além disso, também se apresenta a necessidade de dispor de maiores recursos, não só monetários ou tecnológicos, mas, também, humanos, para dar conta das exigências implicadas na implementação dos requisitos do modelo, o que apresenta um ponto de encontro, por exemplo, com o caso de Medellín, além da importância, também, do trabalho de interface com outras secretarias e áreas da gestão pública, isto é, uma visão de integração e maior governabilidade, conforme observado, também, em outros casos.

Desse modo, se apresenta uma visão holística do que implicaria se tornar um destino turístico inteligente, pensando a cidade inteira, não apenas a partir do turista, e além de uma atualização permanente com respeito às novas tecnologias disruptivas, como a realidade virtual e aumentada, o metaverso ou a inteligência artificial, que exigem uma aprendizagem rápida sobre o seu funcionamento e utilidade, e a procura de pessoas que conheçam essas tecnologias.

No caso de Curitiba, a concepção da inteligência também se vincula, diretamente, com a informação sobre o turismo no território. Com relação a isso, se apresenta uma necessidade de maior informação e dados precisos sobre os impactos do turismo na economia para o desenho de políticas públicas, isto é, além de dados isolados sobre a demanda turística e aspectos vinculados com o atendimento aos turistas. Dentre esses dados e informação se apresenta o fluxo turístico anual, aspectos vinculados com as tipologias de turismo, a sazonalidade, entre

outros aspectos vinculados com a demanda por parte dos visitantes. Nesse sentido, se parte da ideia de uma busca de equilíbrio sustentável entre a preservação dos espaços verdes e sua exploração turística, que permita gerar emprego e renda na cidade.

Assim, no caso de Curitiba, se parte da inteligência como informação no território, além de apresentar um papel destacado da sustentabilidade ambiental, do planejamento urbano e da infraestrutura, vinculada, entre outros temas, com o transporte e a mobilidade. E, a partir dessa visão, um dos principais desafios é, além da escassez de orçamento e dos recursos monetários para a aquisição de ferramentas e soluções tecnológicas econômicas, a necessidade de contar com recursos humanos profissionais formados em diferentes disciplinas que saibam utilizar essas ferramentas, dentre elas, as plataformas de dados, estatísticas e sistemas de comunicação para o turista, o que se apresenta como uma nova oportunidade no mercado de trabalho, ao mesmo tempo que pontos de encontro com outros casos. Além disso, a partir dessa visão, surge, também, a consideração de contar com sistemas disponíveis para os destinos. No entanto, a tecnologia não se vincula, apenas, com os dados, mas, também, por exemplo, com o desenvolvimento de tecnologia em diferentes modalidades de transporte, a partir de energias renováveis em licitações de transporte coletivo, como os ônibus (a exemplo da linha específica de turismo), além de táxis elétricos e estações de bicicletas, essas últimas identificadas como de uso turístico a partir da gestão baseada em dados.

Além de incluir um eixo estruturante adicional vinculado com a experiência turística, o projeto de Curitiba também enfatiza outros aspectos e elementos. Por exemplo, com respeito à tecnologia, além de uma orientação à digitalização dos negócios e à conectividade, também se promove, especificamente, uma central de turismo inteligente (*smart office*). No caso da segurança turística, também envolve, explicitamente, a segurança cidadã e sanitária, o combate às formas de violência contra minorias e à exploração sexual e infantil, além da segurança digital, patrimonial, de dados e de defesa do consumidor. Por outro lado, no eixo de mobilidade e transporte, também faz referência à integração entre modais e, no eixo de promoção e marketing, se orienta, especialmente, ao mercado regional. No que diz respeito à sustentabilidade, além das três dimensões clássicas, orientadas ao uso responsável dos recursos socioambientais e culturais, também faz referência ao incentivo de "economias locais justas, solidárias, circulares, criativas e inclusivas" (Prefeitura Municipal de Curitiba, s.d.), destacando não apenas a criatividade, a partir do ponto de vista do desenho urbano, mas, também, da valorização da cultura local, além de demarcar, no eixo da acessibilidade universal, não apenas a acessibilidade física ou digital, mas, também, socioeconômica.

4.2.3.5.2. Caso de Recife

No caso de Recife, a visão partiu da estratégia nacional DTI Brasil. O destino partiu de uma concepção de inteligência vinculada, sobretudo, e assim como no caso de Medellín, com uma gestão integrada, e com uma ideia de modernização dos processos. Partiu também da importância da utilização da tecnologia vinculada com a digitalização dos processos, como uma forma de agilizá-los, tornando a gestão do município mais eficaz e eficiente, tendo como horizonte a desburocratização, o que apresenta um ponto de encontro com o caso de Curitiba.

Assim, conforme também se apresenta em outros casos, o papel do turismo como vetor, indutor desses processos, se vincula com a ideia de integração e visão holística da cidade a partir da gestão pública do turismo, e não apenas com foco em atrativos e zonas turísticas. Nesse caso, também se apresenta uma perspectiva que procura passar de uma visão de cidade centrada no turista, para uma visão com foco no próprio funcionamento da cidade, na qual o turismo não apenas cumpre o papel de uma atividade vinculada com o consumo, mas, também, de integrador de diferentes áreas, como a saúde, a acessibilidade, a educação, a segurança ou o meio ambiente, o que implica ainda a integração do trabalho de outras secretarias da gestão pública. Desse modo, envolve uma maior hierarquização da importância do turismo e, conseqüentemente, uma maior valorização da Secretaria de Turismo como mecanismo para a obtenção de maiores recursos. Desse modo, assim como no caso de Curitiba, em Recife a operacionalização implicou a designação de pontos focais para o projeto, vinculados a diferentes áreas e secretarias. No entanto, também envolveu barreiras e desafios vinculados com aspectos burocráticos, conforme também foi apresentado no caso de Curitiba. Dentre eles, a liderança da iniciativa por parte da Secretaria de Turismo envolveu uma relutância por parte de outras secretarias, vinculada com a atribuição de maiores responsabilidades.

Nesse sentido, os principais desafios que se apresentam no caso de Recife se vinculam com a integração da gestão do município, a partir da coordenação de esforços, considerando a interdependência que existe entre os diferentes setores da administração pública. E, por outro lado, a aspectos vinculados com a acessibilidade, a partir de projetos em conjunto com a área de acessibilidade do município que, em termos concretos, envolveram guias de acessibilidade e capacitações em centros de atendimento, considerando um processo de longo prazo e estabelecendo, também, do mesmo modo que no caso de Curitiba, uma tensão entre aquilo que é possível fazer a partir da administração pública perante problemas estruturais da cidade.

Portanto, se trata de uma visão que enfatiza o papel do turismo como unificador do desenvolvimento, da inovação e da tecnologia, que já existiam e vinham sendo realizados em

diferentes áreas do município, sendo que a partir de esforços separados e isolados. Assim, o turismo passaria de uma atividade pouco valorizada, a uma forma de gestão que unifica as ações da cidade, partindo da premissa de que uma boa cidade para o turista é aquela que é boa para o residente. Nessa perspectiva, um projeto concreto se vincula, por exemplo, com a renovação de passeios turísticos para os cidadãos.

4.2.4. Dinâmicas Sociotécnicas

As visões de inteligência a partir dos projetos apresentam elementos convergentes que se orientam em direção ao fortalecimento de uma governança mais eficiente, marcos consensuados de atuação e um maior controle baseado em dados e indicadores, não apenas a partir de ações público-privadas, mas, também, de cooperação entre diferentes órgãos e níveis da administração pública, além de redes de atores que envolvem diferentes países a nível internacional. E, embora se apresente uma orientação marcada em direção a formas de standardização para a comparabilidade, também envolvem nuances e heterogeneidades vinculadas com os contextos de seus territórios. Desse modo, se apresentam tensões em processos de negociação constantes entre lógicas de standardização e certificação, próprios da competitividade e do posicionamento dos destinos, e preocupações pela preservação das identidades locais, além de mecanismos e desafios para uma governança democrática e participativa nos territórios. A continuação discutiremos quatro eixos que emergem da análise dos casos das iniciativas e projetos, e que articulam e permitem caracterizar esses processos.

4.2.4.1. O Turismo como Articulador

As dinâmicas das iniciativas e projetos apresentam visões de inteligência sistêmicas e funcionalistas (Söderström Paasche & Klauser, 2020), vinculadas a ideias-força e componentes heterogêneos, a partir de posicionamentos críticos ao reducionismo tecnológico (Valderrama, 2012) que outorga um papel preponderante ao componente da tecnologia, embora esse último também seja parte. Em vista disso, se critica a simplificação e redução da ideia de inteligência a um papel preponderante da tecnologia a partir de um viés tecnocêntrico. Assim, diferentemente do campo acadêmico, que vem apresentando linhas com um maior viés tecnocêntrico, sobretudo a partir das primeiras linhas e estudos, nas visões se parte, pelo contrário, de lógicas mais amplas e sistêmicas (Ivars-Baidal et al., 2016) que procuram superar os reducionismos tecnológicos (Aïdi & Fabry, 2022; Johnson, 2022), porém, sem desconsiderar a tecnologia como mais um componente.

Desse modo, os próprios modelos de inteligência na região a partir do turismo se apresentam, em termos sistêmicos, como componentes a partir de pilares ou eixos que permitem, a partir de categorias, pensar, por um lado, diferentes problemáticas em termos de ações de planejamento, gestão e desenho de políticas públicas. Desse modo, assim como vem acontecendo com casos de desenvolvimento inteligente como em Santiago (Chile), se apresenta um planejamento de um modo mais amplo e menos tecnocêntrico, se vinculando, também, com outros assuntos, como a mobilidade; o meio ambiente; a segurança e a economia (Irazábal & Jirón, 2021). Porém, em geral, as visões de inteligência se acabam apresentando de forma separada e desconectada, o que se vincula com uma lógica de fragmentação das cidades inteligentes na região a partir de intervenções temáticas ou setorizadas, não necessariamente integradas (Duque Franco, 2021). E, embora o desenvolvimento tecnológico digital seja importante, não se trataria do aspecto mais importante, sendo a governança e a informação os aspectos-chave que mais acabam definindo o que se entende por inteligência nos casos das iniciativas e projetos na região. A primeira, como fator-chave, sobretudo, a partir de uma dimensão de sustentabilidade político-institucional, para garantir a continuidade das iniciativas e projetos a longo prazo. A segunda, produto do processamento e tratamento de dados coletados. Desse modo, a respeito da governança, o turismo cumpre o papel de articulador, atuando como indutor, vetor dos processos, especialmente vinculados com os atores e a governança. Ou seja, não apenas num sentido passivo, como produto da atividade comercial.

Desse modo, a governança cumpre um papel central, ao mesmo tempo que se apresenta como o aspecto mais desafiante e condição *sine qua non* para o funcionamento dos projetos, a partir da metáfora da governança como o cérebro, a cabeça, o centro ou a coluna vertebral das iniciativas e projetos. Isto é, como o eixo político-estratégico fundamental e instância de definição de assuntos e dos outros componentes das estratégias, como a tecnologia, a sustentabilidade ou a acessibilidade, a partir do trabalho articulado da gestão pública com outros atores e das organizações de gestão dos destinos (OGDs), com outras áreas e setores da gestão dentro da administração pública (órgãos e secretarias de saúde; educação; segurança; economia criativa; mobilidade e transporte; acessibilidade; meio ambiente; tecnologia). Portanto, conforme sugere Gretzel (2022), os desenvolvimentos turísticos inteligentes se apresentam como uma oportunidade para o fortalecimento das organizações gestoras de destinos. Isso, a partir de projetos em conjunto em prol de uma gestão integrada do destino. Nesse sentido, o turismo inteligente funciona, de forma análoga à natureza do turismo como conhecimento multi e interdisciplinar, como articulador de componentes heterogêneos, isto é, pensado a partir de

diferentes perspectivas. Um segmento ilustrativo se observa a partir da entrevista sobre o caso do projeto de Recife:

A gente nunca parou para pensar no turismo como meio ambiente. E daí quando a gente falou com a Secretaria de Meio Ambiente, tem um controle absurdo, tem controle da qualidade da água, tem controle da poluição no rio, tem controle do desmatamento do mangue, das construções, inclusive das construções que são embargadas porque está destruindo alguma coisa, então assim, são coisas que a gente quando pensa só em turismo a gente não pensa nisso.

No entanto, isto também pode apresentar desafios. A respeito da sustentabilidade, por exemplo, embora as visões partam de um entendimento que se apresenta a partir de uma lógica vinculada com o meio ambiente e a cultura, as dimensões social e política da sustentabilidade em geral acabam tendo menos presença nas visões. Dimensões sociais e ambientais da sustentabilidade nas visões se vinculam com o turismo de natureza; o turismo regenerativo; a conscientização sobre a gestão de resíduos; a gestão de recursos naturais; o patrimônio cultural e ambiental; a diversificação; o turismo responsável; os processos de gentrificação e suas implicações socioeconômicas; o desenvolvimento humano; a identidade cultural dos territórios e a inclusão social. A acessibilidade e a sustentabilidade, nesse sentido, funcionam não apenas em termos de imperativos éticos, mas, também, considerando potenciais segmentos de mercado e estratégias de diferenciação, vinculados às necessidades e demandas latentes dos consumidores. No caso da acessibilidade universal, especialmente, como forma de inclusão das pessoas com deficiência ao consumo turístico. Na lógica das visões, essas ações, por sua vez, também beneficiam, indiretamente, aos moradores, já que, além dos benefícios derivados da atividade turística, o destino também estaria preparado para as necessidades deles.

Em termos operacionais da gestão pública, os desafios estão vinculados, por exemplo, com a relutância por parte de outras áreas de gestão. Nesse sentido, a comunicação e trabalho coordenado que supõe a integração se vincula não apenas com a interdependência de diálogo necessário na consecução das ações e projetos, mas, também, como a unificação do controle dos procedimentos para uma sinergia de recursos humanos, tecnológicos e econômico-financeiros, em termos de tempo, dinheiro e esforços, a exemplo das contratações. Desse modo, com relação ao aspecto econômico-financeiro, as visões se vinculam com a importância da viabilidade, continuidade e manutenção institucional das iniciativas e projetos para seu funcionamento a longo prazo, através do investimento, independentemente do partido político de turno. No entanto, isto também se apresenta como um desafio na sustentabilidade político-institucional perante às mudanças de governo. Assim, envolve uma busca pela eficiência e continuidade no tempo.

E, embora os projetos se apresentem, em geral, numa escala a nível local, os recursos também podem exceder essa escala, podendo acontecer a nível estadual, federal e na forma de investimentos externos. Desse modo, além da articulação na gestão pública, também envolve a integração com outros atores e entidades em diferentes níveis, tanto no nível local de concretização dos projetos, quanto a partir do apoio institucional e financeiro a uma escala maior. No caso do Brasil, por exemplo, o papel do governo, a nível federal, além do apoio na estratégia a nível federal, também se orienta à capacitação e conscientização das diretrizes com os entes locais a nível municipal.

Outro aspecto em comum entre as lógicas particulares dos processos latino-americanos de cidades inteligentes e dos destinos inteligentes, são as redes complexas estruturadas entre diferentes tipos de atores (Duque Franco, 2021), como governos, instituições acadêmicas, consultoras, empresas tecnológicas, grêmios, empresas e organizações vinculadas ao setor turístico, como o SEBRAE no Brasil, e organismos multilaterais como o BID, dentre outras entidades que compõem as redes e arranjos sociotécnicos. Nesse sentido, a conformação de redes também cumpre um papel fundamental nas estratégias de competitividade. Assim, embora, no começo, tenham sido identificadas iniciativas isoladas, começa a se apresentar uma lógica de cooperação, sobretudo a partir da pandemia, não apenas orientada a uma visão integrada e holística da gestão turística em termos organizacionais, isto é, no interior de cada destino, focada no território como um todo, inclusive, além daquilo que tradicionalmente é entendido como turístico. Mas, também, na região, se orientando à conformação de redes e arranjos sociotécnicos como espaços flexíveis de articulação e institucionalização. Não apenas a nível nacional, a exemplo da *Red DTI-Ar*, ou subnacional, mas, também, a nível regional e internacional, a exemplo da *Red Iberoamericana de Destinos Turísticos Inteligentes*. Desse modo, o trabalho conjunto e cooperativo é uma constante, e a ideia de rede também resulta chave para entender as práticas vinculadas com iniciativas e projetos de turismo inteligente na região.

Além de constituir espaços de articulação e legitimação dos processos, as redes também funcionam como meio de integração, cooperação e intercâmbio de informação, experiências e boas práticas perante desafios comuns, a partir de um trabalho conjunto em prol da competitividade, não apenas em termos de promoção e marketing no mercado internacional, mas, também, de um fortalecimento econômico-financeiro e profissional. Nesse sentido, embora a descentralização, como no caso brasileiro, funciona em prol da competitividade, as redes funcionam como vetor de trabalho cooperativo e como um caminho em direção a um trabalho integrado, tanto nas ações de planejamento e gestão a partir do turismo quanto na

governança e no trabalho conjunto entre organizações e atores institucionais nos países e na região. Assim, é possível observar ações de governança em três sentidos: a partir das OGDs com relação a outras secretarias ou órgãos públicos em diferentes níveis; das primeiras com outros atores do território; e com outros destinos a nível regional e internacional.

4.2.4.2. A Inteligência como Instrumento de Modernização da Gestão

As visões de inteligência são construídas a partir de caminhos ou roteiros que, ao mesmo tempo, projetam horizontes de ação sob a forma de promesas e utopias em andamento (Duque Franco, 2021) vinculados ao futuro. Nesse sentido, se apresenta a partir de uma equivalência entre a inteligência, o moderno e futuro. No campo acadêmico, isto já se apresentava, por exemplo, a partir de artigos identificados no Brasil vinculados com a projeção de hotéis inteligentes como hotéis do futuro (Holanda & Nascimento, 2012) ou, nos destinos inteligentes, a partir de uma derivação das cidades inteligentes como paradigmas do século XXI. Em última instância, se parte de uma ideia progressiva vinculada a processos de transformação ou etapas, explícitas ou implícitas, necessárias para chegar a um ideal, a partir de um estágio inicial a outros mais avançados, vinculado com o alcance de determinadas metas ou objetivos, em geral, a longo prazo, a partir de uma concepção que parte de uma lógica linear de destinos mais ou menos maduros, orientada em direção à racionalização. Assim, as visões partem de imaginários de uma racionalidade e ordem desejados perante à irracionalidade e ao caos indesejado. Desse modo, embora parta de lógicas de modernização (Fazito, 2015) do planejamento e gestão de destino que envolveria a passagem de uma gestão tradicional para uma gestão inteligente, de forma análoga à passagem do analógico para o digital, cada destino também apresenta seus próprios desafios de planejamento e gestão, considerando que nem todos os destinos concorrem em igualdade de condições.

Nessa lógica, no marco da economia do conhecimento, e, mais especificamente, da economia digital, um destino mais inteligente também é um destino mais desenvolvido, sobretudo, em termos de conhecimento, informação e, em última instância, dados, como matéria-prima, facilitado pela instrumentalização tecnológico-digital, motivo pelo qual as soluções tecnológicas cumprem um papel de ponto de passagem obrigatório (Duque Franco, 2021), através do imperativo da transformação digital como fator de competitividade, vinculado a uma racionalidade que acaba orientando processos e práticas de digitalização, embora não se limite a esses últimos. Isto se observa na transição em direção a uma gestão baseada em evidência (dados) para a tomada de decisões fundamentadas, a partir de tecnologias,

indicadores, metodologias e modelos. No primeiro caso, se vincula a uma ideia de medição para a previsão, antecipação, controle e prevenção. A concepção de gestão inteligente parte de uma ideia de gestão eficiente e preventiva baseada no monitoramento a partir de módulos em *dashboards* e a otimização de recursos. Os modelos de prevenção e antecipação se vinculam com a importância da inteligência de dados, por exemplo, a partir de modelos de simulação e capacidade de carga, por exemplo, em função do *overtourism*, e experiências de gestão durante a pandemia.

A certificação, por sua vez, embora funcione como um instrumento de reconhecimento e legitimidade (Duque Franco, 2021), não se trata, apenas, de um instrumento de posicionamento vinculado à imagem de marca para a atração de turistas. Isto também vem se refletindo numa tensão entre ser e parecer um destino turístico inteligente, vinculada à obtenção da certificação ou distinção como rotulo comercial, reduzida a uma declaração de intenções, um discurso cosmético ou uma retórica de marketing vazia de conteúdo e ações concretas, assim como na lógica da sustentabilidade com relação ao *greenwashing*, que pode acabar em estereótipos e simplificações. Nesse sentido, nas iniciativas e projetos, as certificações também cumprem um papel de selo de qualidade ou garantia a partir das ações realizadas nos destinos. Assim, os destinos turísticos inteligentes se apresentam como um instrumento, isto é, um caminho ou processo em andamento, ao invés de um fim em si mesmo, limitado à instância da certificação. Também é dinâmico, ao invés de fixo ou estático, isto é, pode ir mudando de acordo com o contexto, se orientando ao aperfeiçoamento contínuo e à aprendizagem permanente. Desse modo, se apresentam como um roteiro de planejamento em direção a uma transformação, a partir de uma narrativa aspiracionista ou idealista, orientada a um horizonte (Duque Franco, 2021), e os modelos metodológicos cumprem a função de tornar a administração dos destinos mais eficiente. Assim, em termos de competitividade, os destinos turísticos inteligentes se vinculam, além da certificação (Aïdi & Fabry, 2022), com um processo de aperfeiçoamento permanente visando a uma continuidade das iniciativas a partir de outras ações, projetos e investimentos, através da visibilidade e inserção no mercado. Ou seja, se trata de projetos que, por sua vez, estão constituídos por outros projetos. Assim, também se apresentam como estratégias de renovação da gestão, especialmente, na administração pública, vinculada à melhoria das capacidades organizacionais e institucionais.

4.2.4.3. O Papel da Flexibilidade Interpretativa

No contexto de um imperativo de adaptação às mudanças globais em prol da competitividade, se apresenta uma tensão entre uma busca pela adoção de critérios padronizados e indicadores standardizados (Duque Franco, 2021) de universalidade para a comparabilidade, e a definição de eixos de atuação vinculados às necessidades contextuais dos destinos. No primeiro caso, isto se vincula com a preocupação por índices, rankings, critérios comuns, indicadores, padrões internacionais e parâmetros pré-estabelecidos de medição da inteligência. Isto resulta relevante, já que, no caso de desenvolvimentos de cidades inteligentes, parte de sua legitimidade vem acompanhada de rankings internacionais e indicadores que procuram medir uma série de dimensões que tornariam a uma cidade mais ou menos inteligente (Toh, 2022). Nesse sentido, Fernández González (2015) afirma, com respeito à lógica da competitividade em cidades inteligentes, que:

O apelo à necessidade de dispor de estratégias de cidade inteligente e ao investimento em sistemas inteligentes para os diferentes sistemas urbanos (mobilidade, água, resíduos, emergências, segurança etc.) remete à competitividade como imperativo para poder ser alguém nos rankings de cidades e poder lutar por ter um espaço na concorrência entre cidades por atrair investimentos, talento, turistas etc. (p.186, tradução nossa).

Por exemplo, o ranking do IESE Cities in Motion Index (IESE, 2022), do *Instituto de Estudios Superiores de la Empresa* da Universidad de Navarra (Espanha), e do IMD Smart City Index Report (IMD, 2023), do *International Institute for Management Development* (Suíça) são dois índices atualizados e comumente utilizados para classificar as cidades inteligentes a nível global, na América Latina. Nas últimas edições, cidades como Santiago (Chile) junto com outras, como Buenos Aires (Argentina) ou Montevideu (Uruguai), têm apresentado posições de destaque a nível regional nesses rankings, sendo que, na edição citada, apenas a cidade de Santiago se encontra dentro do top 100 no ranking internacional. No ranking *IESE Cities in Motion 2022*, essa última aparece colocada na posição 75, embora a cidade de Buenos Aires já tenha estado posicionada dentro do top 100 em edições anteriores, aparecendo, nesse mesmo ranking, na posição 103. O ranking mede eixos como: governança; economia; coesão social; capital humano; tecnologia; perfil internacional; planejamento urbano; mobilidade e transporte; e ambiente.

Além de Santiago e Buenos Aires, outra cidade que tem se destacado no ranking a nível regional é Ciudad de México. Assim, em geral, se apresenta uma correlação entre os grandes centros urbanos latino-americanos e as cidades da região mais bem posicionadas. Essas três

capitais também se encontram entre as cidades latino-americanas que mais se destacam no ranking *IMD Smart City Index 2023*, liderado, a nível regional, pela cidade de Medellín (Colômbia), na posição 118, e que, além de medir aspectos vinculados à economia e à tecnologia, também considera a qualidade de vida, o ambiente e a inclusividade. A cidade também vem se destacando como referência na região pelas suas iniciativas. Essas últimas se vinculam com visões orientadas para a inovação, o acesso à tecnologia por parte dos cidadãos, o governo eletrônico, o meio ambiente e a segurança (Irazábal & Jirón, 2021), além do urbanismo social (Pinto, 2016), ganhando atenção a partir de projetos concretos, como as escadas elétricas da Comuna 13.

Cabe destacar, também, que, além de Medellín, cidades como Santiago, Buenos Aires, Ciudad de México, São Paulo, Rio de Janeiro e Bogotá já têm entrado no top 100 de edições anteriores do ranking do IMD. Outras cidades que aparecem nas atualizações mais recentes desse estudo até o momento, tanto do ranking *IESE Cities in Motion Index* quanto do *IMD Smart City Index* são: na Colômbia, além de Medellín, Bogotá, a capital do país; San José, na Costa Rica; Lima (Peru); e a cidade de Guatemala. Segundo Alonso-Gonzalez et al. (2018), as inovações em Medellín têm se focado em diferentes áreas, como o governo aberto, a inovação social, a participação cidadã e a sustentabilidade a partir de uma perspectiva mais próxima ao paradigma das cidades inteligentes. Enquanto outras cidades da Colômbia, como em Bogotá, por exemplo, a ênfase tem sido orientada para o transporte e a mobilidade.

Assim, embora alguns rankings incorporem indicadores socioculturais e ambientais, em geral, se acaba observando um maior peso assignado a aspectos econômicos e vinculados aos negócios, à modernização e à quantificação. Além disso, em geral, se apresentam conjuntos de indicadores isolados ou desvinculados de problemáticas sociais mais (g)locais e estruturais, além de atender a visões das grandes metrópoles do Norte Global. Nesse sentido, Albino et al. (2015) se referem à dificuldade da medição das cidades inteligentes, realizando uma crítica a uma busca pela universalidade e propondo pensar a inteligência a partir das visões de cada cidade.

No caso do Brasil, o país não apenas apresenta cidades nos rankings internacionais mencionados, mas, também, utiliza um índice específico a nível nacional: o *Ranking Connected Smart Cities*, com base em eixos como o urbanismo; a economia; a educação; o empreendedorismo; a energia; a governança; a mobilidade; a segurança; o meio ambiente; a tecnologia e inovação; e a saúde. Esse ranking é desenvolvido desde 2015 pela *Connected Smart Cities*, uma plataforma aceleradora de cidades inteligentes de Necta e Urban Systems, de São Paulo, que também organizam eventos e premiações de cidades inteligentes no país. No

Brasil, cidades como Brasília, São Paulo e Rio de Janeiro aparecem nos três rankings mencionados. Enquanto outras cidades, como Curitiba, Salvador e Belo Horizonte, também se destacam no top 20 do *Ranking Connected Smart Cities* (Urban Systems, 2022), além de aparecer no *IESE Cities in Motion Index* (IESE, 2022), embora não tenham sido identificadas no *IMD Smart City Index* (IMD, 2023).

Outras cidades do Brasil que se destacam no top 20 do *Ranking Connected Smart Cities* (Urban Systems, 2022) são: Florianópolis; São Caetano do Sul; Campinas; Vitória; Niterói; Barueri; Santos; Campo Grande; Balneário Camboriú; Jaguariúna; Fortaleza; Jundiaí; Porto Alegre; e Maringá. Como é possível identificar, embora haja representatividade de todas as macrorregiões, com a exceção da macrorregião Norte, em geral, se apresenta um predomínio de cidades brasileiras das macrorregiões Sudeste e Sul.

Além da cidade do Rio de Janeiro, mencionada anteriormente, outro caso brasileiro abordado pela literatura acadêmica é Armação dos Búzios, sobretudo, a partir do projeto *Cidade Inteligente Búzios*, de AMPLA Energia e Serviços, em 2011 (Cavalheiro, 2017; Freitas, 2016). Em 2013, também teve início a iniciativa da *Rede Brasileira de Cidades Inteligentes e Humanas (RBCIH)*, com horizonte ao 2030. E, a nível local, desde 2015, o *Programa Natal Cidade Inteligente e Humana*, no Estado do Rio Grande do Norte (RN). Nesse último, também se destaca o *Projeto Smart Metropolis* (Cacho et al., 2015; Figueredo et al., 2017), desenvolvido sob a liderança do Instituto Metrôpole Digital, da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), em parceria com o Governo do Estado, a Prefeitura Municipal de Natal e empresas locais de sistemas e tecnologia da informação. O projeto buscava, a partir de princípios de governança e de uma perspectiva interdisciplinar da ciência da computação, desenvolver soluções tecnológicas para os problemas que enfrentava o Estado em diferentes problemáticas conectadas com o turismo.

Embora não tenham sido identificadas no *IMD Smart City Index* (IMD, 2023), outras cidades latino-americanas que também aparecem no ranking *IESE Cities in Motion* (IESE, 2022) são: a cidade do Panamá (Panamá); Montevideu (Uruguai); Rosário e Córdoba (Argentina); Santo Domingo (República Dominicana); Cali (Colômbia); Quito e Guayaquil (Equador); La Paz, que organizou o evento *La Paz Ciudad Inteligente*, em 2013, e Santa Cruz (Bolívia); San Salvador (El Salvador); Assunção (Paraguai) e Caracas (Venezuela).

No caso dos destinos turísticos inteligentes, embora não apresentem sistemas de rankings próprios, isto se reflete através do seguimento dos modelos, metodologias, normas técnicas, certificações, indicadores, tecnologias e análise de boas práticas. Nesse sentido, o turismo inteligente, como fenômeno sociotécnico também constituiria um dispositivo de

atratividade territorial catalisador, em termos de visibilidade e confiança, de turistas, capital e investimentos (Lara Pacheco, 2017; Vidales Astello, 2018), e forma de poder brando, no campo geopolítico (Hunter et al., 2015) a partir do imperativo da competitividade (Fernández González, 2015). No entanto, nos destinos turísticos inteligentes na região, em alguns contextos também são negociados horizontes e cursos de ação específicos, projetando determinadas dimensões, pilares ou eixos, ao mesmo tempo que omitindo outros, produto dos processos de flexibilidade interpretativa sobre os modelos, que, em ocasiões, podem ser interpretados como insuficientes. Desse modo, em ocasiões se parte de realizar modificações, considerando que nem todos os destinos são iguais. Isso se materializa, inclusive, na semântica utilizada, que se vincula com a linguagem e compreensão do modelo. Desse modo, os horizontes aspiracionais podem apresentar diferentes estratégias e dimensões que os orientam, devido ao papel da flexibilidade interpretativa.

Portanto, se trata de estratégias que não são fixas, e que podem apresentar mudanças e variações nos seus processos, sobretudo, com respeito aquilo que é entendido por inteligência, considerando que, embora se apresentem critérios gerais, isto também apresenta variações de acordo com os objetivos específicos de cada território a partir da definição de critérios próprios. Desse modo, no caso dos modelos de inteligência, isto é, daquilo que implicaria para um destino se tornar inteligente, se apresenta uma série de elementos que indicam visões com dinâmicas diferentes. Não apenas no que diz respeito a ajustes em seus eixos metodológicos ou indicadores, mas, também, à própria concepção da inteligência e seus modos de implementação nos territórios. Isso implica uma flexibilidade interpretativa por parte dos atores locais com relação à inteligência e, conseqüentemente, o desencadeamento de processos de tradução nas redes sociotécnicas que geram novas inscrições em função dos contextos em termos locais (*ad hoc*). Em vista disso, e alinhado com as visões de outros casos, como em Bogotá ou do Brasil, é possível identificar como o modelo DTI de SEGITTUR sofreu novas inscrições no processo de tradução na América Latina. No caso do Brasil, por exemplo, isto se torna evidente no que se refere à criação do componente vinculado com a criatividade e a cultura, ou outro vinculado com o transporte entre destinos, a conectividade e a mobilidade dentro dos mesmos.

Assim, as diferentes potencialidades de articulação dos pilares que definem aos destinos turísticos inteligentes também tornam os modelos complexos, multidimensionais e instáveis. Desse modo, a flexibilidade interpretativa dos modelos também pode apresentar dificuldades a partir das divergências na definição de eixos e indicadores, o que nem sempre permite a comparação (Espinosa, 2019). Nesse sentido, embora nos últimos anos as visões procurem passar de um reducionismo tecnológico (Valderrama, 2012) a uma visão mais ampla e

multidimensional, na América Latina isto apresenta desafios na prática, por exemplo, no caso de implementações de cidades inteligente (Duque Franco, 2021):

[...] já que as cidades tendem a se autodenominar inteligentes pela implementação de soluções tecnológicas em um ou vários âmbitos urbanos [...], ou o caráter multidimensional que tem se atribuído às cidades inteligentes estaria completamente distorcido (Alizadeh, 2017) ou simplesmente se trataria mais de um rótulo do que de uma condição real das cidades (Hollands, 2008). (Duque Franco, 2021, p. 292, tradução nossa).

No entanto, a flexibilidade interpretativa também permite, ao mesmo tempo, focar em problemáticas particulares ou específicas em contextos nacionais ou subnacionais nos quais os modelos são implementados devido ao caráter flexível e adaptável de desenhos institucionais, modelos e normas. Dessa forma, as estratégias apresentam elementos vinculados não apenas à identificação de problemáticas, como nos casos da segurança, do transporte e mobilidade, do marketing digital ou da competitividade empresarial, mas, também, como um modo de se diferenciar de outras estratégias a partir da identificação de pontos fortes nos destinos, como no caso da criatividade, vinculado à economia criativa, no caso brasileiro.

No entanto, a flexibilidade e adaptação não se vincula, apenas, aos modelos *per se* nos destinos, mas, também, às diferentes significações implicadas na inteligência (Angelidou, 2015; Rojas & Büttinghausen, 2021; Fariniuk, 2018) a partir dos atores, organizações e instituições. No entanto, embora existam pontos de encontro a respeito da ideia de inteligência, conforme foi identificado na análise, cada caso também apresenta um entendimento e trajetória diferente com nuances próprias, que se vinculam com as características e necessidades específicas de seu contexto de surgimento e desenvolvimento.

Portanto, não se trata de visões fechadas, homogêneas ou estáticas, apresentando pontos de encontro e sobreposições entre si. Por exemplo, diferente do Ministério de Turismo, no caso do SEBRAE, o entendimento da inteligência apresenta um foco que se orienta mais especificamente ao aprimoramento da competitividade de PMEs do setor turístico, orientadas à melhoria da experiência turística. Nesse sentido, é possível identificar pontos de aproximação, regularidade e convergência, ao mesmo tempo que divergências não apenas no que diz respeito aos modelos de inteligência, mas, também, nas dinâmicas, racionalidades e formas em que cada estratégia é impulsionada por parte dos atores. Assim, com respeito à ideia daquilo que significaria se tornar inteligente, se apresentam pontos de encontro e coligações discursivas (Pinto da Costa, 2020), como, por exemplo, a partir da concepção de que o uso de tecnologia não seria suficiente para se tornar inteligente. Por outro lado, também se apresentam discrepâncias e diferentes perspectivas. Por exemplo, alguns enfoques partem de uma perspectiva mais holística e sistêmica, vinculando a ideia de inteligência com a complexidade

e a auto-organização, a partir de uma associação com processos mais amplos, vinculados com o conhecimento e a aprendizagem contínua sobre o território. Outros vinculam a inteligência diretamente com o entendimento das políticas públicas baseadas em evidência. Também se apresentam entendimentos mais relativistas, sugerindo que, embora a inteligência envolveria uma visão ampla, transversal e vinculada com a melhoria permanente, a própria ideia de inteligência dependeria do contexto e das necessidades de cada lugar. Essas discrepâncias, ou divergências, resultam significativas não apenas para pensar modelos empíricos, mas, também, para refletir sobre os processos e práticas sociotécnicas que dão forma às diferentes realidades que vinculam turismo e inteligência em diferentes contextos.

Desse modo, embora se trate de modelos e desenhos institucionais que vêm viajando e se deslocando entre destinos (Freire-Medeiros & Freitas, 2020), também envolvem processos de tradução (Callon, 1984) que, em alguns casos, sofrem novas inscrições a partir de novos centros de cálculo (Latour, 2008), a exemplo das práticas de standardização, dos papéis dos atores privados e públicos, e das formas de flexibilidade interpretativa (Pinch & Bijker, 1984) com respeito a modelos de base e visões estratégicas. As diferentes interpretações implicadas com relação aquilo que implicaria ser ou se tornar inteligente para diferentes destinos, não apenas com relação aos eixos e indicadores dos modelos de inteligência, mas, também, às (re)definições daquilo que implicaria ser inteligente, também se inter-relacionam, a partir dos arranjos sociotécnicos, com os desenhos e instrumentalizações de tecnologias específicas. Ou seja, além das estratégias, modelos e indicadores, a flexibilidade interpretativa alcança os artefatos, desde os desenhos dos sistemas de transporte, a exemplo de formas de mobilidade acessíveis e sustentáveis (mais concretamente, ônibus elétricos), até as instrumentalizações dos sistemas de inteligência e tecnologias digitais baseada em dados. Isto é, os fins implicados nas formas de instrumentalização das tecnologias que também apresentam diferenças nas suas concretizações de acordo com o contexto.

Nesse sentido, parte de uma negociação constante entre lógicas de standardização e traduções ou adaptações locais (Dameri, Benevolo, Veglianti & Li, 2019), não apenas envolvendo a dimensão econômica, mas, também, sociocultural e política, o que implica entender como se configura a dimensão espacial, não apenas em termos físicos. No entanto, numa perspectiva sociotécnica, não significa estabelecer uma dicotomia entre modernidade e tradição ou entre o urbano e o rural, ou entre o inteligente e o tradicional, e sim entender as lógicas de hibridização (García Canclini, 2001) a partir das trajetórias, dinâmicas e imaginários sociotécnicos.

4.2.4.4. O Desafio da Participação Cidadã

Em geral, as visões apresentam uma desejabilidade da participação de todos os atores, inclusive, do terceiro setor, líderes locais e da academia, em ocasiões, através de mesas de trabalho e decisões consensuadas em instâncias de planejamento, além da atribuição de papéis aos diferentes atores no marco das estratégias. No entanto, as representações acabam envolvendo um papel passivo (Cardullo & Kitchin, 2019; Rojas & Büttinghausen, 2021), despolitizado e desempoderado dos moradores a respeito dos projetos, como beneficiários secundários ou indiretos, ou como consumidores ou usuários de produtos, serviços ou conectividade wi-fi gratuita ou aplicativos. No melhor cenário, o papel dos cidadãos se reduz a um papel consultivo, ou se restringe a partir da possibilidade de comunicar suas inquietações, por exemplo, através de sistemas ou aplicativos e como mais uma parte interessada, desconsiderando as relações e conflitos entre interesses participantes (Pan et al., 2021).

Em alguns casos, a participação cidadã também se apresenta como um desafio vinculado com o problema da falta de participação, envolvimento e, inclusive, interesse dos atores dos territórios nas estratégias. A exemplo disso, no caso do projeto de Curitiba, o entrevistado afirma:

Algumas secretarias estiveram presentes, participantes da academia, e algumas entidades da sociedade civil organizada. Fecomércio se interessou, nós chamamos outras partes aqui na cidade para estar. Em algumas entraram, no caso, isso na primeira ou segunda reunião. Depois entenderam que, eu acho que não entenderam o propósito. Então a gente trabalhou com quem de fato apostou nesse projeto da ativação do ecossistema DTI. Então, desde 2022, agosto 2022, nós ativamos o ecossistema, temos alguns apoios presente lá. Claro, a gente não está completo. Temos algumas lacunas, como eu falei para você, algumas pessoas entraram e saíram, algumas nem chegaram a vir, mas seria importante estar nesse processo ainda que... Por mais que a gente tenha convidado, a gente abriu um processo novo, agora, recentemente, tentar novos atores e não vieram. Por exemplo, o *trade* tradicional do turismo. Eles ainda não quiseram participar junto. [...] Então, como eu falei, a gente tem uma configuração ali de atores, porém, não é o ideal, né? [...] Então, a gente, coletivamente, trabalhamos que devia ser um movimento, na verdade, né? Que tenha interesse, quem esta com a gente é quem esta interessado de fato em contribuir, não é uma prioridade se chamar tal ator para estar presente. Não, se ele quiser ele pode estar presente, se não a gente vai chamar pontualmente em algum momento, mas quem quiser estar na jornada da construção e acompanhando de forma voluntária, uma dedicação de cada um, a gente tem encontros virtuais todo mês e um encontro presencial também no final para mostrar como está sendo o trabalho dos GTs, né? Então, de fato, é um movimento supramunicipal hoje.

Os esforços de envolvimento da comunidade local também apresentam dificuldades, considerando os projetos no marco de contextos de desigualdades socioespaciais que as cidades ainda enfrentam (Irazábal & Jirón, 2021), por exemplo, em contextos de desemprego ou segurança. Conforme se observa numa das entrevistas, nesse caso do projeto em Bogotá:

Eu acredito que, como eu te falo, isto é um caminho muito longo. E ainda falta muitíssimo por trabalhar. De repente, falta muitíssimo o tema de colocar a comunidade, a cidadania [...]. Tem um tema de cidadania, sim? Que ainda falta muitíssimo. E é como também começar a envolver cidadania porque, de repente, não é tão fácil para um cidadão comum entender que uma cidade está trabalhando por ser um destino turístico inteligente onde ainda persistem problemas de segurança, quando tem um tema de desemprego, quando ainda têm temas de que não têm uma cobertura total de mobilidade porque, pois, Bogotá não tem metrô, está trabalhando nele, mas, então, como você fala a um cidadão que estamos trabalhando por ser um destino turístico inteligente quando têm outras necessidades básicas que, de repente, não estão no seu total, que têm sido feitos muitos esforços mas não estão totalmente cobertos, então, é a maneira em como comunicamos. Acredito que isso é chave. E é como um dos desafios maiores. Como começamos a envolver ao cidadão nesse processo (tradução nossa).

Desse modo, nas visões se considera imprescindível a crença e sentido de pertencimento dos cidadãos nos projetos, além da participação desses últimos na promoção e marketing positivo do destino, para legitimar e dar continuidade aos projetos e para garantir a estabilidade, manutenção e sustentabilidade no tempo das políticas e iniciativas. Assim, nas visões também se considera importante manter a cidadania informada, comunicada e conscientizada, a exemplo da responsabilidade cidadã e formas de envolvimento voluntário a respeito da importância dos projetos. Continuando com o exemplo de Bogotá:

O tema da academia é superimportante. Inclusive, nós em Bogotá naquele momento as incluímos, e o que fizemos com a academia foi que cada um deles adotasse um eixo e começamos a impulsionar temas de pesquisa, temas de formação a partir dos estudantes. Então trabalhamos com diferentes instituições de educação superior, cada uma delas adotou um eixo, então uma trabalha governança, outra acessibilidade como para dar para elas essa participação e, pois, além disso fazem parte como das mesas de trabalho. O outro é começar não, somente, a partir da universidade, mas das escolas. Aqui temos um tema de escolas amigas do turismo, que são já mais pequeninhos que estão como primária, secundária e demais, então, vamos lá, também tem que envolver eles e, finalmente, a partir daí, também é que se trabalha a cultura que é super chave e a nível do distrito, pois como te falava, tem sido muito voluntário, ou seja, tem sido um trabalho muito voluntário e de se queremos participar de todas as atividades distritais mas, além disso, temos a ferramenta da política distrital de turismo, que essa política se cria com as entidades do distrito, com a cidadania e com diferentes populações. Então eles já sabem que existe um tema destino turístico inteligente, sabem que têm umas responsabilidades, ou seja, digamos que, deixando de lado o tema obrigatório da política, pois, existe também uma vontade muito forte a partir de seus atores por trabalhar o tema, certo? (tradução nossa).

Outro dos principais desafios se vincula com um papel menos passivo e a apropriação, por parte do setor privado, dos pilares das estratégias, a exemplo da sustentabilidade, da acessibilidade ou da digitalização. A exemplo disso, é possível observar, no caso de Medellín, que:

Todos os empresários devem assumir, devem se adaptar a esse modelo, não apenas que a cidade esteja implementando ele através de nós como entidade, mas que os hotéis, os restaurantes, os guias assumam esse modelo de transformação que estamos

gerenciando a partir da sustentabilidade, implementar também temas de acessibilidade dentro de suas instalações, se poder tornar hotéis e restaurantes, guias, que prestem um bom serviço a essas pessoas com alguma deficiência, então para nós a coluna vertebral desse modelo de implantação que estamos desenvolvendo na cidade parte de ter uma correta governança turística no destino e parte da Subsecretaria de Turismo em aliança com todos os prestadores de serviços turísticos, atrativos, academia, universidades que possam contribuir a esse desenvolvimento. Esse é o panorama ideal e como tem sido gerenciado até o momento (tradução nossa).

Nesse sentido, a partir das visões também é possível identificar dificuldades devido a interesses divergentes ou na percepção dos benefícios. O sentido de pertencimento também se apresenta como um desafio não apenas na governança entre a gestão pública e a sociedade, ou na governança público-privada, mas, também, com relação a outras áreas ou secretarias da gestão pública, a exemplo do caso de Recife:

Mas, assim, a própria prefeitura como um todo vê o turismo como algo muito pequeno, e quando a iniciativa de uma cidade inteligente, que um destino turístico é uma cidade, quando a iniciativa de uma cidade inteligente partiu da Secretaria de Turismo houve uma relutância enorme das outras secretarias [...]. Então, assim... Importante dizer que quando a gente fala em turismo inteligente a gente primeiro, a primeira etapa que a gente, a primeira barreira que a gente encontra é da própria cidade, do próprio destino, porque eles não entendem o turismo ou um destino turístico inteligente como que eles sejam parte disso. Então foi uma dificuldade enorme que aconteceu.

Por outro lado, o envolvimento da academia nos processos é considerado um desafio devido à falta de praticidade ou a uma falta de alinhamento da universidade com respeito às iniciativas e projetos. No entanto, o papel da academia também é visto como executora ou produtora de dados e conhecimento alinhados com as demandas institucionais dos projetos.

4.3. IMAGINÁRIOS SOCIOTÉCNICOS DO TURISMO INTELIGENTE: POTENCIALIDADES, OPORTUNIDADES E DESAFIOS

Essa instância procurou trazer uma discussão teórica sobre imaginários sociotécnicos envolvidos nos processos de co-produção em torno do turismo inteligente na América Latina. Para isso, partiu-se das observações nas trajetórias e dinâmicas, tanto do campo acadêmico quanto das iniciativas e projetos no correlato empírico, identificando elementos e zonas de interação que reverberam na co-produção acadêmica e dos projetos analisados, conformando e sedimentando linhas discursivo-evocativas que dão forma ao turismo inteligente e vice-versa, orientando e, também, legitimando, cursos de ação.

Uma das perguntas-chave que orientou a análise foi: como as trajetórias e dinâmicas sociotécnicas reverberam nos imaginários sociotécnicos do turismo inteligente? Quais

oportunidades e riscos se apresentam no que diz respeito às relações entre turismo e inteligência na região? No entanto, o exercício de discussão em torno dos imaginários sociotécnicos, como síntese analítica, não implica pensá-los, de modo reducionista, como blocos homogêneos mutuamente excludentes, nem em correspondência direta com visões ou casos particulares, e sim a partir de oscilações e superposições discursivas que os atravessam, transversalmente, ou, inclusive, os tornam funcionais, em termos de eficácia. Desse modo, diferentes lógicas podem conviver ou, inclusive, se reforçar mutuamente.

Assim, nesse apartado, realizamos uma discussão teórica sobre o contexto de emergência das visões sociotécnicas do turismo inteligente, especialmente a partir da pandemia da COVID-19, e como se entrelaçam com o discurso hegemônico da transformação digital. Também discutimos as potencialidades implicadas, com base no desenvolvimento de capacidades, inovação e infraestrutura tecnocientífica, a partir de visões que oscilam e se configuram transicionando entre imaginários tecnoreducionistas e imaginários desenvolvimentistas alternativos, e, no que diz respeito aos desenhos e instrumentalizações, entre imaginários meramente tecnocomerciais e imaginários socioambientais mais amplos.

4.3.1. Turismo, Inteligência e Paisagens de Modernidade

Embora o debate sobre a sustentabilidade já tenha sido institucionalizado a partir de acontecimentos como o Relatório Brundtland, de 1987, e a Agenda 21, na conferência do Rio de Janeiro de 1992, no marco de uma crise social e econômica mundial, e perante a necessidade imperiosa de enfrentamento à mudança climática, os objetivos do desenvolvimento sustentável, impulsionados pela Organização das Nações Unidas desde 2015 como uma atualização dos Objetivos de Desenvolvimento do Milênio, estabelecem uma renovação dos caminhos possíveis. Essa última apresenta um roteiro com um horizonte muito mais complexo e ambicioso, em direção ao cumprimento dos objetivos de desenvolvimento sustentável (ODS), os quais também vêm se entrelaçando com o paradigma das cidades inteligentes a partir da Nova Agenda Urbana (NAU) da conferência Habitat III (Duque Franco, 2021). Nesse marco, os imaginários sociotécnicos em torno do turismo inteligente se apresentam, a partir da manifestação de paisagens de modernização e horizontes de progresso, como uma resposta de ordem perante um cenário de caos, instabilidades e incertezas produto dos efeitos da crise econômica e social, ao que se soma a crise climática, e o agravamento pela crise sanitária da pandemia, caracterizada pela diminuição do volume do fluxo e deslocamentos globais e do distanciamento físico, dentre outras problemáticas vinculadas com a atividade turística.

Nesse sentido, a articulação entre a inteligência e o desenvolvimento sustentável se deve, dentre outros fatores, à crise produto do esgotamento estrutural que vem sofrendo o sistema capitalista, a qual se vem manifestando, principalmente, depois da crise de 2008 e, especialmente, a partir da pandemia da COVID-19. Assim, embora já se apresentassem iniciativas isoladas que vinculavam turismo e inteligência inclusive antes da pandemia, o turismo inteligente ganha tração no cenário internacional a partir do discurso institucional, sobretudo, como um horizonte de ação estratégico vinculado com uma renovação para a sustentação, recuperação e retomada da atividade turística a partir do planejamento, gestão e controle, envolvendo a instrumentalização de tecnologias e sistemas de inteligência. Esses últimos como uma evolução a respeito dos observatórios turísticos e técnicas de coleta e análise estatísticas tradicionais, em prol de uma lógica de plataformas de captura de dados do contexto em tempo real (Buhalis & Sinarta, 2019), além de outras tecnologias digitais baseadas em dados sob o imperativo tecnológico-digital da transformação digital, isto é, dos processos de digitalização.

Nesse sentido, perante a pergunta de como as tecnologias começaram a ser instrumentalizadas de modo inteligente nas práticas, se apresentam uma série de oportunidades e desafios derivados tanto de oportunidades/benefícios quanto de riscos/custos voltados para: a produção de riqueza de cidades e negócios turísticos; o uso eficiente de energia; ou medidas sanitárias de prevenção de contágios da COVID-19, dentre outras. Isto se torna particularmente notório diante de um cenário de instabilidade e crise. Por exemplo, perante o contexto global de incerteza, insegurança e medo ao contágio que afetou as práticas turísticas durante o começo da pandemia da COVID-19 (Zheng, Luo & Ritchie, 2021), foi possível observar uma busca de estratégias perante a crise internacional da atividade turística.

Nesses processos, as tecnologias e dados digitais são instrumentalizados por parte de diferentes atores do sistema para a tomada de decisões, a exemplo do planejamento e gestão de fluxos turísticos. Um exemplo concreto disso no cenário internacional foi o impulso de tecnologias para o controle do aforo, práticas de gerenciamento dos processos de turistificação e de densidade turística, vinculados, por exemplo, ao denominado *overtourism*, a partir do controle sobre a circulação de fluxos populacionais, usando modelos matemáticos para fins diversos nos territórios com variados impactos, dentre outras práticas que também foram observadas no marco da pandemia da COVID-19 (Ivanov, Webster, Stoilova & Slobodskoy, 2020). Desse modo, os processos de digitalização e automatização com fins de planejamento e gestão do turismo se mantiveram nas práticas discursivas como estratégia de recuperação e instrumento de controle e mobilização do capital econômico. Desse modo, tecnologias

aplicadas ao marketing turístico digital, à biossegurança e a formas de controle do aforo e distanciamento físico e social para a retomada da atividade turística são alguns exemplos de um discurso de aceleração da transformação digital do turismo como estratégia biosociotécnica (Fox, Griffy-Brown & Dabic, 2020) de recuperação.

Assim, as relações entre o turismo e a inteligência se enquadram não apenas em justificativas vinculadas com problemáticas dos desenvolvimentos urbanísticos, e com um desenvolvimento econômico mais sustentável e inclusivo, mas, também, na recuperação e resiliência em contextos de crise e instabilidade, no marco de um cenário internacional no qual, embora as mobilidades turísticas tenham sido afetadas, os fluxos globais de capital e informação (Hannam, Butler & Paris, 2014) continuaram operando. Desse modo, o turismo inteligente emerge a partir de visões de ordem (Franklin, 2004), articuladas territorialmente, de modo multiescalar (Araújo & Lobo, 2017), seja a nível internacional, federal/nacional, regional ou local, impulsionadas por atores como: governos; OGDs; representantes de organismos intergovernamentais e não governamentais; organismos multilaterais de financiamento; consultoras e organizações privadas, não apenas da atividade turística, mas, também, de setores de base tecnológica e da indústria 4.0 (a exemplo de *travel techs*); instituições acadêmicas; meios de comunicação, dentre outros.

Desse modo, o turismo inteligente se manifesta como um fenômeno de caráter eminentemente sociotécnico, que apresenta visões específicas de formas de controle, otimização e ordem social nos territórios que surgem tanto das práticas de gestão quanto do planejamento do turismo e de cidades e territórios inteligentes, que são instituídos (ao mesmo tempo que instituem) a partir de um entrelaçamento discursivo envolvendo comunidades epistêmicas, redes e arranjos sociotécnicos complexos (Duque Franco, 2021). Tratam-se de visões impulsionadas tanto por parte de organismos governamentais quanto por parte de empresas, expertos em planejamento urbano, acadêmicos, consultoras e *govtechs*, que partem de visões holísticas, sistêmicas, integrais e pragmáticas, nas quais o espaço é pensado a partir de um planejamento e gestão eficiente, racional e sustentável dos recursos das cidades e territórios, sobretudo, vinculado com os serviços e recursos naturais e culturais, baseado em dados em conhecimento através do uso implicado de tecnologia.

Isso também se reflete num avanço mais proeminente de alguns atores, como empresas do setor tecnológico, assim como nas adaptações e modificações nos modelos e práticas de governança, a partir de atores e actantes que introduzem modificações substanciais nos modos de organização e articulação do turismo entre os diferentes atores e seus papéis. Assim, além de sistemas e tecnologias digitais, o fenômeno do turismo inteligente também envolve outros

atores, artefatos e elementos, como, por exemplo, modelos de planejamento e gestão, políticas públicas, conhecimento, técnicas, práticas, infraestruturas, organizações, certificações ou dados. Nos últimos anos, o turismo vem funcionando não apenas como o produto de uma atividade econômica, mas, também, atuando como vetor de processos de inteligência em cidades e destinos latino-americanos, se orientando, em geral, para uma maior *eficiência* no planejamento, ações e procedimentos de gestão, especialmente, das capacidades da gestão pública através das OGDs, especialmente a nível local, com base num entendimento mais transversal do turismo a partir das políticas públicas na região, orientadas à sustentabilidade institucional e continuidade das ações a longo prazo, procurando ir além das mudanças de governo ou da conjuntura tecnológica.

Isso se orienta através do fomento de uma governança integrada, na qual o turismo atuaria como articulador; uma filosofia ou cultura profissionalizante de planejamento e gestão como um paradigma baseado no papel estratégico da informação para o desenho de políticas públicas guiadas por indicadores e dados (papel central do planejamento estratégico baseado em evidências); a democratização, transparência e mecanismos de prestação de contas (*accountability*) (especialmente, no que diz respeito à atribuição de recursos públicos e eficiência na gestão pública na execução de ações concretas), a exemplo do fomento de políticas de dados abertos (*open data*) e democratização da informação a partir do compartilhamento colaborativo de dados para que todos os atores ou partes interessadas possam dispor deles; a geração de trabalho e emprego através de encadeamentos produtivos turístico-tecnológicos; a geração de ingressos por turismo; formas de inclusão através do consumo turístico; o posicionamento internacional de marcas territoriais na região, a partir das certificações como pontos de passagem obrigatórios (Callon, 1984) para os destinos; a atração de investimentos; e a cooperação inter-institucional.

4.3.2. Futuros em Disputa: O Turismo Inteligente perante a Transformação Digital

Embora a governança se apresente como fator determinante, a inteligência também se encontra diretamente vinculada com um discurso hegemônico vinculado ao imperativo da transformação digital. Nesse sentido, embora venham se observando posicionamentos antirreducionistas a respeito do papel preponderante que geralmente é outorgado às tecnologias digitais como condição suficiente, independentemente do menor ou maior grau de relevância que elas possam adquirir nos imaginários, no marco do capitalismo digital (Sadowski, 2020a,b),

a inteligência também acaba se materializando e concretizando, contraditoriamente, em desenhos e usos de tecnologias digitais de informação, a exemplo de redes *wi-fi*; aplicativos móveis; plataformas de comércio eletrônico; chatbots; internet das coisas; sensores; realidade virtual e aumentada; software e algoritmos; plataformas e sistemas de informação baseados em técnicas de análise de dados digitais; ou processos de automação e inteligência artificial.

Nesse sentido, autores como Morozov (2018) ou Sadowski (2020a) utilizam o termo inteligentificação (*smartification*) para se referir aos processos de transformação de uma coisa em *smart*, que envolvem a incorporação de tecnologias digitais para a coleta de dados, conectividade de redes e controle melhorado, delegando, em última instância, uma razão técnica na inteligência das máquinas e seus processos de automação (Sadowski & Bendor, 2019), vinculada com o campo da computação, mais especificamente, da ideia de inteligência artificial, difundida por John McCarthy, a partir das décadas de 1950 e 1960 (Crawford, 2021). Desse modo, o discurso hegemônico da transformação digital também apresenta implicações a partir das quais a inteligência também se condensa.

Em geral, as críticas envolvidas nas visões, especialmente aquelas das iniciativas e projetos analisados, se vinculam com a adoção de tecnologias digitais sem um propósito claro ou um planejamento estratégico, eficiente, confiável, aberto, integrado e sustentável. Isto é, a adoção apenas por imitação ou moda, ou em detrimento de outros fatores fundamentais, como o bom funcionamento da governança. No entanto, junto com o papel central da governança, nos imaginários sociotécnicos do turismo inteligente, as tecnologias digitais acabam funcionando como condição *sine qua non*, isto é, necessárias para *habilitar* ou *impulsionar* ações, mas não suficientes. Desse modo, embora seja possível conceber o turismo inteligente com outros elementos e dimensões além de tecnologias e dados digitais, não é possível concebê-lo sem esses últimos. Nesse sentido, a tecnologia, desse modo, é vista como mais um elemento transversal (Rocco & Alvares, 2017; Soares et al., 2017), porém, não como o mais privilegiado, conforme também foi identificado em estudos recentes de outras iniciativas e projetos (Johnson, 2022).

Embora isso, a instrumentalização de tecnologias digitais também acaba cumprindo um papel particularmente importante, sobretudo, no que diz respeito ao papel estratégico da produção e circulação de dados para a geração de informação e conhecimento (Boes et al., 2015; Femenia-Serra, F., & Ivars-Baidal, 2021; Gretzel et al., 2015; Gretzel & Jamal, 2020; Ivars-Baidal, Vera-Rebollo, Perles-Ribes, Femenia-Serra & Celdrán-Bernabeu, 2023; Soares et al., 2022). A respeito disso, o papel das tecnologias de informação e dos dados no paradigma *smart*, esses últimos apresentando um crescimento exponencial nas últimas duas décadas

(Hilbert, 2016) como complemento à análise estatística, se deve a que, no marco da economia do conhecimento e da indústria 4.0, constituem um recurso estratégico da economia digital em torno dos quais as sociedades do conhecimento procuram organizar suas atividades econômicas e modelos de desenvolvimento (Vergara-Romero, Morejón-Calixto, Márquez-Sánchez & Medina-Burgos, 2022).

No caso do turismo inteligente, Schteingart, Brizuela e El Khouri (2023) observam que, além de se vincular com outros conceitos, como eTurismo, turismo sustentável e turismo digital, existe uma equivalência semântica entre os conceitos de turismo inteligente e turismo 4.0 a partir do eixo conector das políticas públicas e da adoção de soluções tecnológicas. Na perspectiva desses autores, o turismo 4.0 faria referência a um modelo de desenvolvimento sustentável do turismo com ênfase na inovação tecnológica montada sobre a quarta revolução industrial ou indústria 4.0 a partir de uma série de tecnologias de base (*core*), como: internet das coisas; serviços na nuvem; realidade virtual e aumentada; inteligência artificial; big data, dentre outras já mencionadas. Nesse sentido, se trataria de um modelo orientado à digitalização, automação e controle baseados, em última instância, no processamento de dados e uma gestão a partir de painéis de controle (*dashboards*) com módulos orientados a diferentes usos e finalidades.

Nesse sentido, o turismo inteligente partiria de uma concepção de inovação vinculada com a tecnologia e orientada à produtividade e geração de vantagens para a competitividade de organizações e destinos no marco da economia do conhecimento e, mais especificamente, da economia digital e indústria 4.0 (turismo 4.0), a partir da digitalização e automação de processos. Nesse sentido, segundo Fernández Mateo (2019), no horizonte dos objetivos do desenvolvimento sustentável, a tecnologia, através do paradigma da quarta revolução industrial ou indústria 4.0, liderada por países como Estados Unidos, China ou Alemanha (Feldman & Girolimo, 2021), se apresentaria como um importante acelerador em direção à consecução de tais desafios. No entanto, segundo esse autor, a transformação digital não implicaria apenas uma continuidade epistemológica vinculada à medição e quantificação, próprias dos processos tecnocientíficos da modernidade, mas, também, uma série de mudanças aceleradas nas práticas de digitalização e automação, neste caso, algorítmica, de diferentes setores e áreas da economia e da sociedade, nas quais o turismo não se encontraria isento. Inclusive, além do discurso da transformação digital acompanhar a produção acadêmica sobre turismo inteligente (Johnson & Samakovlis, 2019), o papel de destaque das tecnologias de informação e comunicação associadas a uma lógica de inovação para a competitividade no mercado, que acaba diferenciando os destinos turísticos inteligentes de outros modelos e políticas de planejamento

e gestão, já aparecia junto com os destinos inteligentes no *Plan Nacional e Integral de Turismo 2012-2015* da Espanha:

A necessidade de oferecer serviços para o turista que sejam diferenciais e altamente competitivos obriga ao sistema turístico nacional a procurar novos mecanismos para impulsionar a inovação. Nesse âmbito, tanto o conhecimento quanto as novas tecnologias e, especialmente, aquelas da informação e as comunicações (TIC) são a base para as mudanças que aportem valor no mercado (Secretaría de Estado de Turismo, p. 71, tradução nossa).

O discurso da transformação digital adquire, nesse sentido, a forma de um aceleracionismo, num sentido tecnodeterminista de modernização (Feenberg, 2002, 2003) impulsionado pelo imperativo schumpeteriano da inovação disruptiva por parte das organizações e dos territórios perante às pressões institucionais vinculadas à atração de investimentos, turistas e outras formas de fluxos internacionais em função do imperativo da competitividade (Fernández González, 2015). Para Oszlak (2020):

Este determinismo tecnológico se vincula com a velha ideia de progresso, expressada em termos industriais de velocidade de movimento ou volume de produção. Como variável independente, a tecnologia teria, assim, certas propriedades e cursos de desenvolvimento, e produziria consequências diversas. Nesse sentido, se uma inovação técnica bem-sucedida consegue ser implementada numa escala suficientemente grande, pode gerar um novo tipo de sociedade (v.g., a “era do vapor”, a “era da eletricidade” ou, atualmente, “a era exponencial”) (Oszlak, 2020, p. 98, tradução nossa).

Assim, o discurso da transformação digital se apresenta como um imperativo de flexibilidade e adaptação, por parte dos negócios e destinos turísticos, às mudanças globais e avanços tecnológicos como impulsor da atividade turística. Isto é, para a modernização a partir da adaptação à transformação digital como imperativo global, e, em particular, para a produtividade e subsistência dos negócios. No entanto, na era exponencial, não são apenas as empresas que procuram incorporar novos procedimentos que permitam tornar seus negócios mais eficientes, mas, também, a administração pública, que procura melhorar suas capacidades institucionais (Oszlak, 2020) sob o paradigma do governo eletrônico ou governo digital. Esse último, impulsionado por atores como as govtechs, que promovem a adoção de tecnologias disruptivas e plataformas alimentadas por fluxos intensivos de dados digitais, por exemplo, a partir de transações comerciais, conteúdo gerado pelos usuários e dados de dispositivos móveis (Li, Xu, Tang, Wang & Li, 2018), dentre outras formas, que auxiliam nos processos de tomada de decisões estratégicas, formulação de políticas baseadas em evidência e, inclusive, processos de automação. Nesse sentido, o turismo inteligente é, dentre outras coisas, a forma que o

turismo encontrou para realizar a transição para a digitalização dos processos vinculados com a gestão e o planejamento da atividade turística.

Assim, o turismo inteligente se apresenta, através do papel-chave das parcerias público-privadas (Gretzel et al., 2015; Sigala, 2018), como uma porta de entrada que habilita novos atores não tradicionais da economia do conhecimento, mais especificamente, da economia digital e da indústria 4.0, adicionando novos encadeamentos produtivos, com base no imperativo da inovação e da transformação digital, às práticas já consolidadas dos atores tradicionais do sistema turístico, como são as agências de viagens, os meios de hospedagem, os sistemas de mobilidade e transporte, ou os organismos gestores de destinos, tornando o sistema turístico ainda mais complexo.

Isto implica não apenas reconfigurações nas cadeias de valor da informação (Heeks & Shekhar, 2019), desde o desenho e planejamento até a implementação, adoção e uso de tecnologias, mas, também, uma maior relevância outorgada às empresas tecnológicas na modelagem das organizações e dos espaços turísticos. Portanto, o turismo inteligente também se configura a partir de uma dinâmica acelerada de mobilidade (Hannam, Butler & Paris, 2014) que, além das pessoas, experiências, discursos e imagens, também envolve tecnologias e dados digitais em circulação na sociedade rede (Castells, 2000), numa transição para uma ideia que Van Dijck (2014) denomina ecossistemas de conectividade. Esses últimos, envolvendo algoritmos, além de técnicas de processamento de linguagem natural e aprendizagem de máquinas vindas do campo da computação cognitiva para extrair, processar e armazenar dados, estabelecendo interconexões entre o físico (*hardware*), o digital (*software*) e o social.

Assim, em meio à transformação digital, o turismo inteligente também acaba se concretizando numa carreira tecnológica sob o imperativo da inovação por meio da adoção de tecnologias digitais orientadas a tornar a atividade turística e seus processos de planejamento e gestão mais competitivos e *eficientes* (Gretzel & Jamal, 2020). Esses últimos envolvem o apoio das decisões em tecnologias baseadas em dados e algoritmos que se concretizam a partir de técnicas de captura, extração, processamento e armazenamento de dados que podem alcançar grande volume, variedade e velocidade (Hilbert, 2016), inclusive, como potencial insumo para algoritmos, processamento de linguagem natural e aprendizagem de máquinas, dentre outras concretizações tecnológicas. Desse modo, o turismo inteligente também se torna um setor de quantificação social (Mejias & Couldry, 2019), acoplado à datificação (ou dataficação), como processo social que envolve a transformação de diversos aspectos da vida humana e da ação social em dados digitais (Mayer-Schönberger & Cukier, 2013; Mejias & Couldry, 2019). O fenômeno da datificação do turismo (Bolzán & Mendes-Filho, 2021) constitui, nesse sentido,

um processo central nas relações entre turismo e inteligência, a partir de uma modernização da gestão que acaba se materializando, dentre outras formas, na datificação das organizações e dos territórios. Nesse sentido, os dados, como matéria-prima (Ávila Pinto, 2018) para a produção de informação e conhecimento constituem um ativo estratégico fundamental no turismo inteligente, se tornando um dos principais desafios nos destinos em termos de sustentabilidade econômica.

No entanto, a partir do imperativo da transformação digital vinculado à inovação, as visões de modernização tecnológica podem acabar orientando os imaginários sociotécnicos em favor do discurso tecnoeconomicista neoliberal dominante (Grossi & Pianezzi, 2017; Rojas e Büttinghausen, 2021) orientado à maximização econômica que pode acabar entrando em contradição com formas de desenvolvimento sustentável (Torkington, Stanford & Guiver, 2020) e legitimando o discurso tecnosolucionista extrativista das denominadas *big techs* e outras grandes corporações tecnológicas transnacionais (Morozov, 2015; Morozov & Bria, 2020), a exemplo de oligopólios como o grupo GAFAM (Google/Alphabet, Amazon, Facebook/Meta, Apple, Microsoft) (Fernández Mateo, 2019), que acabam promovendo lógicas simplificadoras, homogêneas, pacotes padronizados e genéricos (Fernández González, 2015) adaptáveis a diferentes contextos, isto é, desenhos funcionalistas-eficientistas como resposta a desafios que, muitas vezes, requerem mudanças de ordem estrutural. A exemplo disso, um dos primeiros projetos emblemáticos, vinculados com cidades inteligentes, que pode ser rastreado na América Latina se vincula com uma aliança público-privada da cidade do Rio de Janeiro (Brasil) com a empresa IBM para o desenvolvimento do Centro de Operações Rio (COR), em 2010 (Duque Franco, 2021; Freire-Medeiros & Freitas, 2020; Freitas, 2016), que contribuiu para a construção de uma narrativa de segurança e enfrentamento às emergências climáticas perante o contexto da realização dos megaeventos sediados na cidade (Duque Franco, 2021; Freitas, 2016).

Nesse contexto, o turismo inteligente tampouco se encontra isento de potenciais riscos vinculados a: formas de dependência dos usuários com relação às tecnologias (Pan et al., 2021); formas de alienação (Tribe & Mkono, 2017); de vigilância e securitização (Firmino & Bruno, 2023); ou das lógicas do capitalismo de vigilância (Zuboff, 2019), ou *dataveillance* (Van Dijck, 2014), orientado a formas de *microtargeting* (Han, 2014) em escala industrial para fins preditivos do comportamento e escolhas (Morozov, 2018) em função da lucratividade, e que já vêm sendo discutidos, especialmente a partir do caso Snowden e do escândalo de Cambridge Analytica. Isto é, a partir do entendimento dos dados como moeda de troca (Morozov & Bria, 2020; Van Dijck, 2014), como um novo modo de circulação e acumulação de capital (Sadowski,

2019) na economia de dados, reproduzindo e aprofundando lógicas neoliberais em detrimento do público, ou, inclusive, em direção a uma mudança radical rumo a um ciberfordismo ou ultraneoliberalismo (Paula & Paes, 2021).

As visões das grandes empresas tecnológicas e *big techs*, caracterizadas por narrativas de crises urbanas e salvação tecnológica têm alimentado os imaginários sociotécnicos com relação à inteligência, especialmente a partir das cidades inteligentes, desde o começo do século XXI (Baykurt e Raetzsch, 2020; Sadowski e Bendor, 2019). Desse modo, nas últimas duas décadas, esses imaginários sociotécnicos estiveram fortemente entrelaçados com um discurso que parte de uma racionalidade das cidades como sistemas de informação totais. Especialmente, depois da crise financeira de 2008 nos Estados Unidos, a partir de uma renovação da narrativa corporativa impulsionada por empresas como IBM, Cisco e Siemens (Acosta, 2017; Duque Franco, 2021; Morozov & Bria, 2020; Sadowski & Bendor, 2019; Söderström, Paasche & Klauser, 2020). Essa última, orientada em direção à criação de novos mercados e como saída do golpe sofrido pela crise, e às quais também foram se somando narrativas de outras empresas de telecomunicações e corporações tecnológicas (Acosta, 2017; Fernández González, 2015).

A exemplo desses imaginários sociotécnicos orientados a futuros indesejáveis vinculados com as lógicas da cultura do Vale do Silício e interesses corporativos, Kozinets e Gretzel (2021) afirmam que a crescente tecnologização do marketing, a partir de novas formas de intermediação encabeçada pelas grandes plataformas detentoras de inteligência artificial, pode gerar dependência, não apenas para os governos, mas, também, para os negócios como consumidores de tecnologias. Isto pode acontecer tanto pelas vulnerabilidades relacionadas, por exemplo, a mudanças nos algoritmos, quanto, também, pela incompreensibilidade, ou seja, pela adoção de tecnologias de automação sem um entendimento profundo de como elas funcionam ou daquilo que acontece nesses processos. Isto é, se limitando a entendê-las como caixas-pretas.

Kozinets & Gretzel (2021) também destacam que a incompreensibilidade pode alcançar a captura descontextualizada de dados dos consumidores e uma desconexão com os clientes, afetando suas estratégias de marketing e gestão. Essas vulnerabilidades apresentam tensões com respeito à relação autonomia-dependência por parte das organizações e territórios que, com o desenvolvimento do turismo em novos territórios digitais, como os metaversos, poderiam se ver, inclusive, potencialmente reforçadas. Nesse sentido, organizações e territórios inteligentes que dependem de provedores de serviços e infraestruturas tecnológicas que não controlam, não estão isentos de formas de imperialismo digital (Pohle & Thiel, 2022) ou colonialismo tecnológico, digital e/ou de dados (Avelino, 2023; Cassino, Souza & da Silveira, 2021; Couldry & Mejias, 2019, 2021; Mann, 2018), não apenas com relação aos desenhos e valores

subdeterminados nas tecnologias, mas, também, à extração, desposseção, propriedade e controle (Prainsack, 2019) nas infraestruturas e dados.

Nesse sentido, no contexto do capitalismo informacional (Taylor & Broeders, 2015), caracterizado por uma economia digital dominada por corporações tecnológicas e grandes plataformas (Srnicek, 2018), seria ingênuo pensar, num sentido tecnoutópico otimista e celebratório (Kozinets, 2008), que o turismo inteligente se constitui, apenas, como um discurso técnico neutro. Isto não significa se posicionar contra a transformação digital no turismo ou das tecnologias e dados envolvidos nesses processos, e sim entender as nuances, complexidades e potencialidades implicadas. A construção e materialização de imaginários sociotécnicos de modo descontextualizado dos condicionamentos estruturais e de investimento também pode implicar formas de dependência tecnológica, digital e de dados vinculadas com a propriedade, autonomia e autodeterminação com relação aos meios e infraestruturas tecnológicas, ou à reprodução de brechas digitais de acesso e desenvolvimento tecnológico locais nos territórios. Nesse sentido, devido à sua lógica ambivalente (Feenberg, 2002), a transformação digital não necessariamente garante um desenvolvimento a partir dos territórios.

Assim, a ambivalência (Feenberg, 2002) envolvida nos processos de transformação digital, significa que os imaginários sociotécnicos do turismo inteligente na América Latina implicam oportunidades de desenvolvimento de capacidades tecnoprodutivas a partir dos territórios na região, ao mesmo tempo que potenciais riscos de reprodução e aprofundamento de desigualdades estruturais, brechas de capacidades tecnológicas digitais, formas de dependência tecnológica, priorizando cursos de ação imediatistas que podem reduzir os destinos a modelos extrativistas de dados (Mann, 2018).

Em vista disso, Ceballos et al. (2020) destacam que, na América Latina, a influência do neoliberalismo tem derivado numa estrangeirização das tecnologias digitais que, além de socavar esforços de inovação e desenvolvimento, podem acabar aprofundando relações de dependência, por exemplo, com relação à própria disponibilidade das infraestruturas que facilitassem o fluxo de dados e informação como insumos da produção, desde os processos de gestão das empresas e dos destinos até as experiências dos turistas e residentes, como consumidores e produtores (prosumidores) de informação. Assim, os processos associados ao imperativo da transformação digital também envolveriam potencialidades de mudanças e reconfigurações nos encadeamentos (tecno)produtivos da atividade turística, envolvendo o planejamento, desenho, implementação, adoção e uso de novas tecnologias nas práticas de gestão. Desse modo, o turismo inteligente não representaria, apenas, uma estratégia de marketing, mas, também, estratégias orientadas ao desenho, planejamento e gestão de espaços

nos quais a governança, a tecnologia e os dados, dentre outros elementos, acabariam cumprindo um papel-chave.

Nesse sentido, segundo Dachary e Burne (2023), a passagem das cidades inteligentes aos destinos turísticos inteligentes poderia implicar não apenas uma ideia neoliberal e pós-moderna da sociedade entendida como empresa, impulsionado por uma justificativa demográfica e ambiental, mas, também, a "tecnificação da sociedade, do lazer e das novas formas produtivas" (Dachary & Burne, 2023, p. 17, tradução nossa). Dessa forma, o turismo inteligente também envolveria processos de desenvolvimento social e produtivo (Longato, Longato, Shibao & Santos, 2018). A exemplo disso, Leite e Pfitzner (2016) abordam o conceito de territórios inteligentes, procurando estender e integrar a noção das cidades inteligentes para analisar as políticas públicas vinculadas ao desenvolvimento social e econômico através do turismo rural e do desenvolvimento de infraestrutura tecnológica. Isto é, não apenas em termos de adoção de tecnologia, mas, também, a partir do papel central de liderança, orientação e incentivo através do Estado no planejamento e desenvolvimento de políticas públicas orientadas a estruturas produtivas locais e sustentáveis. Além disso, o turismo inteligente é pensado também em termos de inovação, observatórios, institutos de pesquisa, patentes, investimento no desenvolvimento científico-tecnológico nos territórios – tudo isso se orientando não apenas para o consumo turístico, mas, também, para o desenvolvimento de infraestrutura e a geração de emprego nos territórios.

Embora a tensão entre inteligência humana-máquina que apresentam as lógicas da inteligentificação (Sadowski, 2020a) possa, por um lado, reduzir o trabalho humano como agente transformador (Dachary & Burne, 2023), por outro lado, também implica potencialmente mudanças sociotécnicas no trabalho, a exemplo do surgimento de habilidades específicas, formas de conhecimento especializado e perfis profissionais emergentes vinculados à operação e controle das novas tecnologias digitais. Nesse sentido, além do conhecimento e recursos em tecnologia, a exemplo da infraestrutura, processamento e armazenamento de dados, também aparece o papel do analista de dados em turismo, na identificação de indicadores/dados úteis para o planejamento e gestão do turismo. Isto também se vincula com o papel das instituições acadêmicas na formação e qualificação através do trabalho conjunto e cooperativo entre a gestão pública e as universidades, além da produção de dados e conhecimento para os destinos, a exemplo dos observatórios de turismo, como o caso da RBOT, no Brasil.

No entanto, existem uma série de riscos identificados e discutidos ao longo dessa tese que podem condicionar os desenvolvimentos turísticos inteligentes e ao denominado *turismo 4.0* em termos materiais. Na América Latina, os condicionamentos na atribuição de recursos,

investimento e financiamento em infraestrutura pública, desenvolvimento científico-tecnológico e patentes orientadas a desenvolvimentos turísticos inteligentes e 4.0 dos países pode acabar reproduzindo condicionamentos históricos vinculados às brechas tecnológicas digitais e formas de dependência de interesses externos. Nesse sentido, se apresentam desafios, por exemplo, considerando as desigualdades no crescimento e concentração de registros de software e patentes de tecnologias vinculados a sistemas de gestão e processamento de dados voltados para o turismo, em geral, concentradas em grandes empresas de tecnologia em países asiáticos, como China, Coreia do Sul ou Japão (Amaral et al., 2018; Cavalheiro, Cavalheiro, Mayer & Marques. 2021).

Portanto, a coleta e uso de dados, vinculados a indicadores, para a tomada de decisões nas políticas públicas, implica uma tensão no que diz respeito aos desenvolvimentos a partir dos territórios, isto é, de capacidades e infraestruturas locais, que envolve também o incentivo e investimento estratégico, através do Estado, no desenvolvimento científico-tecnológico. No entanto, também começam a se observar iniciativas de encadeamentos tecnoprodutivos estruturais a partir dos territórios da região, a exemplo da Câmara de Turismo 4.0, no caso brasileiro, ou a iniciativa do Vale do Software no caso de Medellín, dentre outros projetos relacionados ao desenvolvimento de sistemas e plataformas de inteligência em cidades e destinos na região vinculados com o paradigma da indústria 4.0 (Feldman & Girolimo, 2021) e orientados a um desenvolvimento sustentável.

4.3.3. Turismo, Inteligência e Imaginários *Bottom-Up*

Embora, na prática, se apresentem de forma matizada, complexa e inter-relacionada, apresentando tensões entre ambos os polos (Przebylovicz, Cunha, Macaya & Albuquerque, 2018), Rojas e Büttlinghausen (2021), identificaram, a partir do estudo das cidades inteligentes na América Latina, a projeção de duas grandes narrativas concorrentes. Por um lado, narrativas de cima para baixo, dominadas por olhares tecnoeconomicistas, que priorizam os negócios, a centralidade do governo, a competitividade e os modelos de medição e quantificação. E, por outro lado, abordagens que se apresentam de baixo para cima, a partir de narrativas socioculturalistas, vinculadas com posicionamentos por parte de organizações não governamentais e estudos acadêmicos críticos, que priorizam aspectos como o comércio justo, a inclusão e participação dos cidadãos, assim como os bens públicos digitais a partir de perspectivas locais.

Nos estudos sobre cidades inteligentes, é possível observar que, apesar da influência do paradigma tecnocêntrico, outros imaginários disputantes também têm surgido. A exemplo disso, Baykurt e Raetzsch (2020) identificaram uma tendência alternativa vinculada a um modelo metodológico *living lab* de influência europeia que teria raízes tanto nas práticas de inovação aberta para desenvolvimentos tecnológicos no MIT no final da década de 1990, nos Estados Unidos quanto nas experiências na Europa com os desenhos participativos escandinavos da década de 1960, além de experimentos sociais europeus com tecnologias de informação na década de 1980 e as iniciativas de cidades digitais na década de 1990. Nesse sentido, a partir da década de 1960, a inteligência se conecta com a tecnologia e o conhecimento, mas, também, com a aprendizagem, a inovação aberta e a criatividade como características vinculadas aos *living labs* urbanos (Acosta, 2017).

Os imaginários vinculados às cidades inteligentes também apresentariam influências do *smart growth* (crescimento inteligente) no planejamento urbano, um movimento urbanístico promovido pelo Novo Urbanismo a partir das décadas de 1980 e 1990 na América do Norte e na Europa (Duque Franco, 2021). Nesse sentido, a cidade de Santiago (Chile), por exemplo, que tem servido como objeto de estudo sobre cidades inteligentes na região, vem se tratando de um caso cujas iniciativas têm apresentado visões menos tecnocêntricas e mais vinculadas com o planejamento urbano (Irazábal & Jirón, 2021) e que, em geral, também vem sendo destacada como uma das cidades mais inteligentes da América Latina pelos rankings internacionais (IESE, 2022).

Nesse sentido, a partir das cidades inteligentes, é possível observar que vêm se apresentando diferentes trajetórias, divergentes e convergentes. Por um lado, vinculado às visões hegemônicas de grandes corporações transnacionais de gestão, tecnologias e sistemas de informação, mas, por outro, do planejamento urbano e da inovação aberta. Essas visões se vinculam, por exemplo, com formas de inovação social (Calzada, 2021), com foco em problemáticas sociais e formas colaborativas além do digital, a exemplo das ações no caso de Medellín.

A partir do turismo, embora visões tecnocêntricas de inteligência ainda permaneçam vigentes, especialmente a partir do campo acadêmico, os imaginários sociotécnicos também foram se ampliando para outros mais sistêmicos, especialmente depois de 2012, com o desenvolvimento do conceito normativo de destinos turísticos inteligentes de SEGITTUR, na Espanha, acompanhado por uma proliferação de estudos, documentos técnicos e relatórios institucionais que projetam espaços vinculados a uma série de aspectos que não partem apenas da infraestrutura tecnológica, mas, também, envolvem elementos vinculados com a inovação,

um papel central da governança e visões em prol do desenvolvimento sustentável e da acessibilidade, orientados a objetivos vinculados com a experiência do visitante e a qualidade de vida dos residentes (SEGITTUR, 2015).

Em vista disso, perspectivas recentes na literatura também vêm procurando ir além das abordagens tecnocêntricas e pragmáticas. Pan et al. (2021) identificam assuntos sociais, éticos e morais derivados das assimetrias de poder entre as partes interessadas nos desenvolvimentos turísticos inteligentes. Assim, no marco da governança em destinos turísticos inteligentes, estudos vêm reconhecendo a necessidade de abordar aspectos vinculados com as inequidades e desigualdades, sobretudo, a partir da crise social, econômica e climática, e dos efeitos da pandemia. A respeito disso, Choi, Lee e Jamal (2021), propõem pensar uma governança orientada por uma justiça inteligente, a partir da confiança nas instituições e na ciência, além de formas de equidade e democratização da informação, a partir de um estudo de caso na Coreia do Sul no marco da pandemia da COVID-19. E Gretzel e Jamal (2020) exploram as possibilidades de uma boa governança no turismo inteligente, propondo elementos que, além da privacidade, da regulamentação e da prestação de contas (*accountability*), também alcancem os desenhos tecnológicos, a ética no marketing, a identificação de formas de discriminação e dependência, além de aspectos vinculados à distribuição da riqueza e impactos ambientais. Burgos (2018), por sua vez, propõe integrar a noção de inteligência turística com formas de turismo solidário e responsável. Nesse sentido, perspectivas recentes propõem considerar as implicações tanto de benefícios potenciais quanto de riscos/custos (tecno)éticos.

Desse modo, perante os desafios que envolvem os processos de globalização, na última década também se observa a proposta de uma transição da racionalidade das cidades inteligentes em direção aos territórios inteligentes (Quintero Pérez & Gómez Suárez, 2020; Ruiz, Burgos & Ugarte, 2018). Esses últimos se apresentam como um enfoque mais integral e inclusivo, que, além de considerar áreas não necessariamente urbanizadas, procura hierarquizar o papel da governança (Garcia-Ayllon & Miralles, 2015) e a inovação a partir dos territórios (Dallabrida, 2020), enfatizando as relações entre a governança, o desenvolvimento sustentável e a participação social. Essa perspectiva vem sendo discutida, inclusive no turismo em países como Argentina, Espanha e Brasil, a partir do papel da inteligência territorial (Beltrami & La Rosa, 2021; Bregolin, 2018; Gliemmo, 2012; Luque Gil, Zayas Fernández & Caro Herrero, 2015; Parrilla-González & Pulido-Fernández, 2017; Perea-Medina, Navarro-Jurado & Luque-Gil, 2018; Perogil Burgos, 2017), que surge a partir da obra de Jean-Jacques Girardot, na Europa e, posteriormente, também é desenvolvida na América Latina (Bozzano, 2014). Essa última apresenta um entendimento sistêmico e participativo da co-construção do território a partir dos

atores, sob um paradigma menos tecnocêntrico e mais focado no desenvolvimento local sustentável. Também procura enfatizar as dimensões sociais e ambientais, focando nas comunidades, histórias e identidades locais como resposta a formas mercantilizadoras do capital.

Desse modo, o foco não se circunscreve apenas à gestão eficiente de destinos ou cidades, e sim a um desenvolvimento de territórios sustentáveis, que, além da sustentabilidade institucional, econômica e da gestão eficiente de recursos, foca, também, nas dimensões socioambientais, vinculadas com a conservação de recursos, o patrimônio e a cultura local, além de formas de inclusão social. Em vista disso, e como alternativa às visões tecnocêntricas, Allis, de Freitas, de Jesus, Goes & da Silva (2022) propõem pensar a inteligência de um modo inclusivo, participativo e democrático, vinculado ao papel das cidades criativas, a partir das comunidades e dos movimentos sociais e sua contextualização no Sul Global.

Nesse sentido, imaginários alternativos às narrativas tecnoeconomicistas em torno das relações entre turismo e inteligência partem de visões de cooperação entre territórios, a partir de redes territoriais, procurando questionar, a partir de perspectivas e concepções locais, imperativos e soluções padronizadas, partindo de lógicas de definições das próprias das comunidades, com base nas características e necessidades particulares dos territórios, a exemplo da geração de dados territoriais. A inteligência é entendida, assim, como uma construção por parte dos atores dos territórios, se orientando a formas de participação social e comunitária mais ativas e empoderadas.

Assim, também tem começado a surgir propostas e alternativas para as cidades e destinos inteligentes vinculadas com o debate sobre a soberania digital e formas coletivas e participativas de governança (de Carvalho & Minasi, 2024), reconhecendo a importância da governança das tecnologias digitais, e, em particular, dos dados. A respeito disso, autores como Ribera-Fumaz (2019), Morozov e Bria (2020) e Calzada (2021), propõem pensar sob a ótica da soberania tecnológica, e, mais especificamente, soberania digital (Ávila Pinto, 2018; de Carvalho & Minasi, 2024; Estévez, 2016) em torno da qual vem acontecendo um debate que tem se estendido até a soberania de dados (Hummel et al., 2021) como um marco tecnopolítico para pensar os processos de tecnologização e datificação incorporando tanto as relações estruturais, com foco no papel dos Estados no cenário internacional, quanto o protagonismo dos trabalhadores e residentes das comunidades locais. Isto é, reconhecendo a existência de relações desiguais entre países que desenvolvem tecnologias digitais e outros dependentes destas, além daquelas entre o papel dos detentores das tecnologias e seus usuários (Prainsack, 2019). Essa perspectiva permite indagar, a partir de um marco realista, sobre uma economia política do

turismo inteligente, considerando as capacidades reais e materiais dos Estados e das comunidades locais nos territórios.

No contexto da economia digital, Calzada (2021) entende a soberania tecnológica como “uma perspectiva política de que a infraestrutura e a tecnologia de informação e comunicação estão alinhadas com as leis, necessidades e interesses da cidade, região ou país em que os usuários estão localizados (Calzada, 2021, p. 240, tradução nossa). No entanto, embora o conceito apresente um uso amplo e flexível, algumas perspectivas vêm utilizando outras denominações que, além de reconhecer as infraestruturas, refletem o caráter mais específico das tecnologias digitais e da produção de dados, como o termo soberania de dados. Assim, Hummel, Braun, Tretter & Dabrock (2021) realizam uma revisão sobre esse último conceito e revelam que, embora existam diferentes denominações vinculadas a essa ideia, como cyber soberania, soberania digital, soberania de internet ou soberania virtual, a soberania de dados vem apresentando um uso mais estendido, se referindo, em geral, não apenas a questões vinculadas a direitos de proteção e privacidade, mas, também, ao controle e propriedade dos fluxos de dados digitais através de marcos de jurisdição nacional, apoiado não apenas nas suas infraestruturas, mas, também, na política das tecnologias guiadas por dados.

Segundo Hummel et al. (2021), a ideia de soberania tecnológica e suas derivações, em particular, a soberania de dados, se trata de um conceito de estudo recente e ainda não existem consensos sobre sua concretização, mas, pelo contrário, existem divergências, ambiguidades e controvérsias no seu entendimento (Pohle & Thiel, 2022), além de pouca clareza nas suas práticas. No entanto, existem princípios e lineamentos teóricos que vêm caracterizando seus usos. Segundo esses autores, as diferentes variações no entendimento do conceito se referem à soberania de dados como: um conceito redutível a outros mais específicos, como confidencialidade e autoridade; a capacidade de ter o controle sobre os dados, por exemplo, através de tecnologias de geolocalização; como direito de uma nação sobre seus próprios dados e com relação a seus próprios interesses; sujeito ao marco da legislação nacional onde os dados se encontram localizados; a partir do marco da economia digital, da riqueza dos dados e suas implicações para a competitividade internacional; e a relação do conceito de soberania de dados com aquele de soberania de um modo geral, seja o primeiro como extensão do segundo ou esse último como condicionante do primeiro (Hummel et al., 2021).

O conceito de soberania tecnológica, e, em particular, de soberania digital e de dados, apresenta tensões permanentes entre aspectos normativos, de caráter ético, jurídico ou legal, e elementos de sua dimensão econômico-política, especialmente, no plano internacional. Portanto, sua importância não radica apenas em questões de direitos e liberdades individuais

relacionados com a segurança dos dados ou a privacidade e proteção dos usuários dentro das fronteiras, mas, no contexto da economia digital, ela se encontra atravessada por decisões que têm efeitos na produção de riqueza a partir das tecnologias digitais e dos dados, além da autonomia e autodeterminação que estas podem (ou não) oferecer para desenvolver iniciativas políticas próprias por parte das comunidades (Ávila Pinto, 2018), em detrimento de modelos extrativistas. Portanto, envolve a pergunta pela autonomia, e, em última instância, pela propriedade dos dados (Prainsack, 2019).

Esse debate vem se estendendo no contexto europeu a partir do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD), aprovado em 2016 e aplicado a partir de 2018, e, principalmente, a partir do caso paradigmático do município de Barcelona como cidade experimental (Calzada, 2021; Mosco, 2019; Ribera-Fumaz, 2019). O caso de Barcelona tem sido estudado pelos modelos de cidades inteligentes locais e lógicas *bottom-up* (Calzada, 2021; Mosco, 2019; Ribera-Fumaz, 2019). Isto é, a partir de lógicas relativamente locais e de remunicipalização, independentes, autônomas, solidárias e autogerenciadas sobre os usos e finalidades da tecnologia – levando em conta, por exemplo princípios de formas coletivas de gestão de dados e comuns digitais/de dados (Morozov, 2015; Morozov & Bria, 2020), entendendo o conhecimento e as memórias digitais como bens comuns (Estévez, 2016).

Embora isso, na prática, a soberania de dados é um assunto relativamente recente, ainda mais no planejamento e gestão de cidades e territórios, e não se esgotaria, apenas, numa ética com relação aos direitos individuais dos usuários ou consumidores. Também alcançariam lógicas coletivas, a partir da geração de condições e investimento em redes, infraestruturas digitais públicas e de telecomunicações através dos Estados, para garantir que os trabalhadores possam se apropriar das tecnologias digitais e desenvolver novas formas de organização, de iniciativas e práticas, a partir de diferentes níveis, capas e atores organizados em redes sociotécnicas em marcos soberanos de atuação. Isto é, a partir de desenvolvimentos tecnológicos próprios para mitigar brechas e formas de dependência tecnológica de grandes corporações tecnológicas, e que respondam aos problemas e necessidades locais e interesses públicos, propriedade coletiva e orientada ao bem comum nos territórios. Não apenas em suas materialidades, mas, também, a partir de um papel criativo nos desenhos e na construção de imaginários. Portanto, também envolve uma democratização por desenho (Feenberg, 2002; Mosco, 2019), que implica a participação ativa na definição e autodeterminação dos desenhos tecnológicos, no marco da governança democrática, a inovação e a criatividade.

Por isso, Ribera-Fumaz (2019) argumenta que se trata de uma noção que permite passar de uma visão aparentemente livre de conflitos a uma re-politização das tecnologias digitais, da

informação e dos dados a partir de uma perspectiva pública (e criativa), além do papel da participação da cidadania, as comunidades e os movimentos sociais na construção de políticas orientadas a seus interesses. Desse modo, se trata de perspectivas que também enfatizam um maior protagonismo da participação social e cidadã em detrimento de um papel meramente consultivo (Calzada, 2021; Díaz Andrade e Urquhart, 2012). Isto é, a partir do entendimento dos cidadãos não apenas como beneficiários, mas como agentes nas comunidades. Daí que Inversini, Aeberli e Talhouk (2024) enfatizam o papel do contexto das comunidades e do fator humano ao momento de pensar os desenvolvimentos tecnológicos.

Assim, segundo Morozov e Bria (2020), o conceito de soberania digital também se refere à “capacidade dos cidadãos de terem voz e de participarem na operação e na destinação das infraestruturas tecnológicas que os rodeiam” (p. 79). E, num sentido similar, Calzada (2021) também propõe um conceito alternativo de soberania tecnológica, entendida como “a capacidade dos cidadãos de terem voz na operação da infraestrutura tecnológica circundante e nos resultados finais” (Calzada, 2021, p. 206, tradução nossa). Nesse sentido, além das discussões sobre o papel do Estado-nação no contexto internacional e da soberania externa, também se trataria, portanto, de uma forma de democratização efetiva e situada, considerando lógicas *bottom-up* e horizontais, vinculadas à noção rousseauiana de soberania popular (Pohle & Thiel, 2022). Esses autores propõem considerar regimes alternativos de gestão de dados dos cidadãos, modelos cooperativos de provisão de serviços e formas de controle e regulamentação de grandes plataformas, além de infraestruturas alternativas próprias (Morozov & Bria, 2020).

Com relação aos dados, embora a literatura vinculada ao turismo inteligente venha fazendo referência ao papel da proteção, privacidade e transparência a partir dos dados abertos (*open data*), numa perspectiva da soberania tecnológica, digital e de dados, isso não seria condição suficiente. Hummel et al. (2021) identificam caminhos possíveis para uma soberania de dados a partir da autodeterminação de valores e princípios que respondam a normas culturais próprias; protocolos e padrões técnicos, sejam a partir de arquiteturas de tecnologias de informação centralizadas ou formas descentralizadas de armazenamento; transparência e conscientização sobre as práticas; e legislação, por exemplo, com respeito à manutenção de dados dentro das nações. No entanto, os principais desafios identificados por esses autores se vinculam com: a alta complexidade tecnológica; os diferentes interesses dos atores envolvidos; as condições de instabilidade e lacunas da lei na regulamentação perante lógicas disruptivas dos processos de inovação; e a multiplicação e dispersão geográfica contextual dos dados, que, em contextos de um alto nível de fluxo e mobilidade como no caso do turismo, se torna ainda mais complexo.

Segundo Ávila Pinto (2018), práticas de soberania tecnológica digital na América Latina começaram na década de 2000, com países pioneiros como Brasil e Venezuela, seguidos por Equador, Uruguai e Bolívia. Chile também se destaca como pioneiro no que diz respeito a legislação sobre neutralidade da rede, seguido por outros países na região, como Equador e Brasil (Estévez, 2016). E, embora América Latina apresente potencial para o desenvolvimento tecnológico (Ceballos et al., 2020), Ávila Pinto (2018) também destaca desigualdades existentes com países economicamente mais desenvolvidos, identificando três elementos-chave para aqueles países *em desenvolvimento*: recursos (de capital e intelectuais); restrições legais, tanto domésticas quanto internacionais; e capital financeiro. Dentre as ações propostas por essa autora se encontram, além do desenvolvimento de infraestrutura e de uma soberania tecnológica digital para um patrimônio digital comum, a regulamentação e normas abertas; *hardware* e *software* livre e de código aberto; transparência de algoritmos; e descentralização para o conhecimento local.

Embora não dispense o papel do Estado, isto também implica o desenvolvimento de tecidos de redes livres, abertas, compartilhadas e comunitárias, particularmente, no que diz respeito a padrões, formatos, *hardware* e *software* de código aberto e tecnologias livres, considerando as respostas dos usuários a licenças proprietárias e formas privativas de mercado (Estévez, 2016; Ribera-Fumaz, 2019). Assim, com base num entendimento mais amplo, se trataria de uma forma de empoderamento social com relação aos dados (Mann, 2018) e democratização efetiva, situada e contextualizada num marco pós-extrativista de atuação, considerando formas de gestão mais horizontais de organização, desenho e instrumentalização. Em última instância, se enquadrando num terreno de disputa pela legitimidade e capacidade de decisão dos sujeitos (Estévez, 2016) que permite re-contextualizar os desenvolvimentos turísticos inteligentes na América Latina.

4.3.4. Para Além dos Tecnodeterminismos e Instrumentalismos

Em geral, os imaginários sociotécnicos do turismo inteligente acabam representando a técnica entre um discurso que conjuga visões tecnodeterministas de modernização, visões sistêmicas e holísticas que restam importância ao fator tecnológico em detrimento de outros componentes, reificando e essencializando a tecnologia como uma esfera separada, ou apresentando elas como meios ou ferramentas neutras, a partir de perspectivas tecnicistas separadas de seus fins, valores e interesses. Isto é, partir de perspectivas instrumentalistas (Feenberg, 2002, 2003) e assépticas sob um olhar funcionalista-eficientista (Söderström

Paasche & Klauser, 2020), vinculado à medição, quantificação e desempenho por objetivos, próprio da administração estratégica da década de 1980 (Acosta, 2017) ou do paradigma da Nova Gestão Pública (Przeybilowicz, Cunha, Macaya & Albuquerque, 2018), para facilitar e otimizar processos.

A perspectiva da instrumentalização (Feenberg, 2002), além dos atores envolvidos, permite pensar a tecnologia não como neutra, e sim ambivalente, constituindo sistemas de escolhas de meios-fins (Feenberg, 2003), isto é, lugares de disputa criativa, política e social, habilitando determinados desenhos, usos, fins e interesses em detrimento de outros. Ou seja, envolvendo *potencialidades*. Nesse sentido, a ideia abstrata de *eficiência*, por exemplo, vinculada, em geral, a indicadores de otimização ou produtividade, se tornaria um fetiche que oculta, de modo subdeterminado, um valor contextual próprio, assumido sob uma ideia utilitarista de maximização, isto é, da preferência de que mais é melhor do que menos, tendendo ao objetivo desejado (Gómez, 1997), porém, sem definir necessariamente de forma específica e explícita, seus *inputs* nem seus *outputs* (Tula Molina & Giuliano, 2015). Isto é, não se questionaria a *eficiência* da tecnologia *per se*, e sim a posição a partir da qual ela é postulada e em função de que. Portanto, não existiria uma única forma de pensar o progresso ou a eficiência, mas, por trás dela, haveria formas específicas que essas ideias adquirem em função de seus fins.

No entanto, segundo Gómez (1997), em geral, a ideia de progresso é associada, de modo internalista, à própria atividade tecnológica *per se*, que se encontra historicamente condicionada por uma lógica utilitária reducionista de maximização econômica. No entanto, de acordo com esse autor, se os fins internos da tecnologia são condicionados "à consecução de fins externos mais importantes" (Gómez, 1997, p. 64, tradução nossa) a ideia de progresso mudaria. Por exemplo, se o progresso é entendido como uma sociedade menos desigual, mais justa e sustentável. Nesse sentido, segundo o autor: "o avanço tecnológico pode contribuir para o progresso social, porém, não parece fazê-lo, nem de forma inevitável, nem na medida em que as maiorias foram incitadas a esperar" (Gómez, 1997, p. 65, tradução nossa).

Portanto, a tecnologia também envolve uma consideração política. As tecnologias e os dados digitais, assim, podem partir de imaginários que legitimam seus usos em direção a determinados fins, habilitando alguns e obstruindo outros, a partir de sua lógica ambivalente (Feenberg, 2002). Isto é, orientando instrumentalizações possíveis. Nesse sentido, os dados, capturados por meio de instrumentos tecnológicos digitais, longe de ser neutros e orientados a fins unívocos, também podem apresentar diferentes instrumentalizações, nos quais são definidos, num sentido tecnopolítico, entendimentos, decisões e ações. Nesse sentido, os imaginários sociotécnicos do turismo inteligente também expressam as relações entre a

tecnologia e a sociedade num sentido amplo, a partir de seus arranjos de atores e actantes. A tecnologia, assim, apresenta uma relação intrínseca com a forma de entender o turismo, que, mesmo apesar das mudanças tecnológicas, pode reproduzir o *status quo*. Nesse sentido, a modernização e a técnica não garantem, necessariamente, uma mudança nos fins implicados nos desenvolvimentos tecnológicos além da autonomia operacional e do código técnico (Feenberg, 2002).

Com relação ao papel dos dados, autores do campo dos estudos críticos de dados (Dalton, Taylor & Thatcher, 2016), criticam que esses últimos são tratados num sentido atomizador, reificado e descontextualizado, como fatos abstraídos da realidade e com autonomia própria. Van Dijck (2014) conceitualiza esse deslocamento do religioso secularizado como dataísmo. O culto ao dado, nesse sentido, se torna um valor reitor nas lógicas do capitalismo informacional que apresenta como antecedente o que Mattelart (2002) denomina uma mística do número, que toma forma na Europa dos séculos XVII e XVIII, a partir de uma série de pensadores como Gottfried Leibniz, Francis Bacon, René Descartes, Blaise Pascal e John Wilkins, orientado a lógicas de matematização e universalização. Desse modo, Kitchin (2014), inspirado no debate suscitado pelo artigo de Chris Anderson (2008) sobre o fim da teoria, identifica, no entendimento dos dados, uma nova forma de empiricismo, que implicaria uma forma de cientificismo e positivismo digital sob o argumento instrumentalista da neutralidade dos dados. Ou seja, embora os dados sejam indicativos de um aspecto da realidade, não possuem uma essência própria nem falam por si mesmos (Dourish & Gómez Cruz, 2018; Gitelman, 2013). E, embora ocupem um lugar no espaço físico (a exemplo dos *data centers*), sendo utilizada a metáfora dos recursos naturais (por exemplo, na mineração ou extração de dados como petróleo), também envolvem contextos de captura.

A despeito disso, um dos debates contemporâneos centrais sobre as tecnologias baseadas em dados digitais é a interseção saber/poder (Mejias & Couldry, 2019). As novas formas de produção de conhecimento no turismo, a partir da adoção e uso de tecnologias/dados faz com este seja um assunto-chave no turismo inteligente. Desse modo, além do valor econômico enquanto recurso, num turismo guiado por dados (*data-driven*) (Bolzán & Mendes-Filho, 2021), também se apresentam desafios tecnoéticos e tecnopolíticos vinculados a lógicas que incluem e beneficiam determinados imaginários de dados (Kitchin, 2022) enquanto invisibilizam outros. Assim, o imperativo da transformação digital também implica uma carreira pela tecnologização e, sobretudo, pela datificação dos espaços, e, nesse sentido, a conformação de certos espaços priorizados em detrimento de outros. Isto é, daquilo que deve ser medido e gerenciado, espaços e turistas e suas formas de materialização, a exemplo dos

módulos e indicadores dos sistemas de inteligência, implicando uma negociação, não apenas pelo que implicaria se tornar inteligente, mas, também, na sua concretização nas infraestruturas, tecnologias e dados. Em vista disso, a implementação de modelos, indicadores e tecnologias/dados envolvidos nos arranjos sociotécnicos também implica um recorte daquilo que deve se tornar inteligente, e datificado, o que implica pensar nas lógicas das margens desses espaços. Esses processos também envolvem a priorização de espaços turísticos, o que também implica considerar a diversificação, potenciação e turistificação de outras zonas, localidades ou espaços com menos tradição turística. É possível observar um exemplo a respeito disso no caso de Bogotá:

Então, na medida em que nós começamos a identificar esses serviços e espaços acessíveis que foram não apenas de turismo, visitamos por exemplo, os parques públicos para crianças, visitamos terminais de transportes, bibliotecas, digamos, não é um espaço tão turístico, mas entender que essa oferta também era importante, então, a identificá-la, melhorá-la, que falta, de repente, protocolos para atender pessoas com deficiência. Ou falta se há uma situação de emergência não sabemos como evacuar uma pessoa, sobretudo, uma pessoa cega, certo? Ou um usuário de cadeira de rodas. Então, começamos nesse processo a melhorá-los e comunicá-los (tradução nossa).

Ao mesmo tempo, também apresenta implicações no que diz respeito a formas de representação e classificação social, além do paradoxo entre uma hiperpersonalização em termos de produtos e serviços, e a construção de figuras ideais de turista a partir de mecanismos de *profiling* ou classificação social (Dencik & Sanchez-Monedero, 2022). Ou seja, nesses processos, as tecnologias baseadas em dados digitais não constituem apenas meios de produção, mas, também, suas implicações se estendem aos marcos epistêmicos de atuação (Kitchin, 2014). Portanto, os desenhos, adoção, implementação e instrumentalização de tecnologias digitais e captura de dados se encontram orientados por entendimentos daquilo que é entendido por turismo e seus alcances. Desse modo, pensar a datificação no turismo (Bolzán & Mendes-Filho, 2021) também envolve pensar os arranjos e relações sociotécnicas implicadas nos processos específicos de digitalização e quantificação, não apenas com relação aos turistas e visitantes, mas, também, as práticas e outros sujeitos que envolvem a atividade turística nos territórios.

Em vista disso, a partir de um estudo sobre o caso do Estado de México, Castillo Nchar, Vargas Martínez e Sánchez Valdés (2022) consideram que, embora as funções da vigilância tecnológica e da inteligência competitiva para a gestão de informação apresentem potencial de adaptabilidade às organizações para utilização na pesquisa, projeção, preservação, acesso ao conhecimento e inovação em torno do patrimônio e em prol da competitividade e benefícios sociais coletivos através da aprendizagem e da inteligência, no caso estudado, seu uso real se

limitava a uma visão estreita da tecnologia, orientada à difusão, promoção, comercialização e manejo de dados que fortalecem uma concepção mercantilista sobre o patrimônio.

Em geral, nos imaginários sociotécnicos do turismo inteligente se apresenta um imaginário dominante, em termos de código técnico (Feenberg, 2002), orientado a uma autonomia operacional que privilegia relações entre turismo, inteligência e tecnologia a partir de desenhos e instrumentalizações vinculadas aquilo que Santana e Hernández (2020) identificam como uma inteligência de negócios (*business intelligence*), surgida no mundo da consultoria empresarial de sistemas de informação na década de 1950, no contexto de empresas como IBM, e divulgada, sobretudo, a partir da década de 1990, orientando o desenho e uso de tecnologia para fins de maximização de eficiência econômica, maior otimização, automação, produtividade e rentabilidade. Assim, as tecnologias digitais poderiam acabar se orientando para um entendimento do destino turístico como um sistema de informação comercial, em detrimento de outras instrumentalizações alternativas e problemáticas turísticas mais amplas além da eficiência mercantil da atividade vinculada com a oferta e demanda turística, considerando que o turismo inteligente envolve muito mais do que isso.

Embora isso, também começam a aparecer imaginários que orientam a tecnologia a partir de um entendimento mais amplo dos territórios turísticos, no âmbito do enfrentamento à mudança climática, assuntos vinculados com a saúde pública, o transporte, a acessibilidade universal e o patrimônio, além de outras dimensões socioambientais do turismo inteligente e da sustentabilidade. Nessa lógica, começam a se projetar desenhos e instrumentalizações orientados ao desenvolvimento de aplicativos e tecnologias adaptadas para pessoas com deficiência, a exemplo da acessibilidade web, além de usos orientados: à cultura e ao patrimônio; à segurança pública, a exemplo de tecnologias de iluminação; ou aplicativos para facilitar aspectos da saúde pública. No entanto, se apresentam, sobretudo, desenhos e instrumentalizações vinculadas com a sustentabilidade ambiental, com diferentes alcances. Assim, no caso das iniciativas e projetos analisados, se apresenta, dentre outras formas, uma perspectiva orientada à perseguição de objetivos concretos vinculados com a preservação ambiental e o enfrentamento aos desafios da emergência climática, vinculados com a Declaração de Glasgow sobre a Ação Climática no Turismo, e, mais amplamente, com o Acordo de Paris. Por exemplo, vinculado com a conservação da biodiversidade; a gestão de recursos naturais, como a poluição da água; além de energias limpas e renováveis, a exemplo de painéis solares; ou a resiliência, no enfrentamento de problemas derivados da mudança e emergência climática, a exemplo de gestão de crises e repercussões a exemplo de inundações ou catástrofes.

Outras instrumentalizações também envolvem o foco na gestão de resíduos, além de aspectos mais concretos e do cotidiano, como a redução da papelaria e documentos físicos.

Com relação à eficiência energética e às energias renováveis, no caso de Curitiba, por exemplo, se apresenta o papel das energias renováveis vinculados com a mobilidade e o transporte público, a partir do desenho e instrumentalização dos ônibus elétricos. O caso de Bogotá também apresenta instrumentalizações com fins de mobilidade sustentável, e a partir do uso de energia limpa, além de ações de acessibilidade e sustentabilidade no transporte público, implicado no sistema público de bicicletas. No caso de Medellín, também se apresentam diferentes instrumentalizações tecnológicas vinculadas, sobretudo, com a sustentabilidade ambiental, a mobilidade e a acessibilidade. Outro aspecto que surge das visões, a nível socioambiental, é o cálculo de medição da pegada de carbono. No caso de Tequila, isto contribuiu para a mitigação da pegada de carbono nos agaves, além de considerar o papel da gestão de recursos, a exemplo de plantas de tratamento e reciclagem para o cuidado da água, considerando o papel fundamental da água para a indústria tequileira. No caso de Tequila, durante a pandemia, também se apresentaram instrumentalizações orientadas a oferecer informação para que as pessoas estejam mais bem informadas sobre o que estava acontecendo no território e pudessem tomar decisões vinculadas com o tema da saúde pública.

Assim como o caso de Tequila, o caso de Recife também apresenta instrumentalizações vinculadas com o meio ambiente e a saúde pública, dentre outras. Alguns exemplos, nesse caso, se vinculam com o âmbito sanitário, relacionado com a gestão da vacinação através do uso de um aplicativo, website e códigos QR por parte da prefeitura, e com a área do meio ambiente, a partir da utilização de mapas sobre a mudança climática na cidade, ou o controle de pontos de inundação por chuvas, como ilustra o trecho de uma das entrevistas:

Inclusive, na área de meio ambiente mesmo, o controle que tinha sobre as questões, por exemplo, Recife, como várias cidades no Brasil, sofre com as chuvas, então, ter o controle dos pontos de alagamento, isso existia? Sabe? Para que fossem pensadas maneiras de resolução. Porque é isso. Você não faz nada sem ter dado.

Nesse caso, também serviu de base para a projeção do observatório de turismo da cidade e a consideração de dados de emprego, além da receita e de renda, que também funciona como uma forma de hierarquizar a importância do turismo para a economia. Também foram considerados problemas vinculados com o acesso à tecnologia por parte de algumas pessoas, no que diz respeito às brechas tecnológicas/digitais, e ações que foram realizadas, a exemplo do caso da gestão da vacinação, orientadas aqueles setores da população com menos acesso, com o intuito de mitigar a situação, a partir de um uso da tecnologia para facilitar, agilizar e

otimizar processos, ao mesmo tempo que para facilitar a vida da população, como afirma um dos informantes da pesquisa:

Assim, a tecnologia foi utilizada em Recife para otimizar processos e facilitar a vida da população. Acho que é nesse lado que foi interessante. Eu te citei um exemplo da gestão da vacinação. Não sei se você chegou a saber como foi. Mas foi criado um aplicativo pela prefeitura e o registro, então, assim, a cada vez que abria as faixas etárias pelo aplicativo, você registrava ali você já tinha o documento que precisaria para qualquer coisa comprovando a tua vacina, tudo feito por QR Code, ou seja, a utilização da tecnologia para facilitar e dar agilidade para um processo. Os agendamentos, tudo era feito através desse aplicativo ou do site, e existia também, por exemplo, claro que a gente sabe que nem toda a população tem acesso ainda à tecnologia, mas, inclusive, pontos de acesso para que fosse gerida essa questão do site, então, foram levados para as regiões onde a população tinha menos acesso. Então, foi eu acho que isso é o lado bom da tecnologia, da agilidade, e permite facilitar mesmo a vida da pessoa, do cidadão.

Desse modo, com relação aos dados, também começa a se observar paisagens de datificação mais amplos, a partir de possibilidades de desenho de *dashboards* ou painéis de controle específicos. No caso de Bogotá, a plataforma de IDECA é tomada como exemplo ou referência a nível nacional na Colômbia, com informação dos atores da cidade, com base na qual é possível, a partir de uma superposição de mapas, observar a mobilidade, pontos de informação, atrativos, sustentabilidade e segurança, dentre outras variáveis, como apontado em uma das entrevistas:

Bom, pois, um exemplo de perto é todo o tema de IDECA. IDECA é uma plataforma que é criada em Bogotá. IDECA contém informação de todos os atores da cidade, então, estamos falando de mais de 50 entidades distritais, onde você pode fazer mapas, digamos que sobrepostos, então, você pode ver o tema de como está a mobilidade, mas, nesse mesmo mapa, ver os pontos de informação, mas, nesse mesmo mapa, ver os atrativos hummm ter dados do que você quiser, de sustentabilidade, de mobilidade, de segurança. De tudo (tradução nossa).

Em alguns casos, como Medellín, nos sistemas de inteligência turística também começa a se observar outras instrumentalizações alternativas, combinações e relações de meios-fins dos dados e indicadores vinculados, também, a dimensões da sustentabilidade. Em vista disso, começam a se apresentar paisagens de dados vinculados à estrutura produtiva, como a geração de empregos, receita e infraestrutura, além da preocupação por outras problemáticas nos destinos, como dados sobre volume, fluxo e movimentação de turistas (geolocalização, tráfego, mapas de calor, etc.) e atrativos visitados. O monitoramento desses dados, tinha como propósito medir e controlar a capacidade de carga instalada, para evitar e mitigar a saturação ambiental e sociocultural dos atrativos visitados e destinos a partir de uma lógica de prevenção na gestão pública do destino e no contexto da pandemia da COVID-19.

Se apresentam também formas de medição, monitoramento e controle a partir de indicadores/dados da qualidade da água, a exemplo de poluição de praias, rios e águas de consumo, isto é, do saneamento e fornecimento de água ou da qualidade do ar, a exemplo do caso argentino, dentre outros. Nesse sentido, no caso de Curitiba, além dos ônibus elétricos, se parte da importância dos indicadores, além das ações vinculadas com as políticas públicas em termos gerais. Esses indicadores, vinculados com as ações, também são pensados de forma associada com os ODS da ONU, aos quais a cidade se encontra aderida.

Desse modo, também começam a ser consideradas problemáticas como a medição da capacidade de carga; o monitoramento e controle de recursos naturais; a medição da qualidade do ar e da água, além de outros temas vinculados com a sustentabilidade ambiental e a ação climática; o controle sanitário e a gestão da vacinação (saúde pública); mobilidade (sistemas de transporte); e a melhoria dos serviços públicos que fazem parte dos territórios onde acontece a atividade turística. E, tanto no campo acadêmico quanto nas visões das iniciativas, começam a se projetar outros desenhos e instrumentalizações alternativas, que também consideram aspectos em direção a fins socioambientais, em prol do meio ambiente, do comum e do interesse público das comunidades nos destinos.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esse capítulo traz as conclusões, reflexionando sobre as contribuições e implicações práticas, assim como limitações identificadas e possíveis caminhos de investigação para novos estudos que permitam continuar enriquecendo o objeto de estudo e avançando no debate na interface turismo-tecnologia, subárea dos estudos em turismo em pleno desenvolvimento.

5.1. CONTRIBUIÇÕES TEÓRICAS E IMPLICAÇÕES PRÁTICAS

5.1.1. Contribuições Teóricas

Em termos de produção de conhecimento, o turismo inteligente se trata de um fenômeno ainda incipiente. Assim, embora a tese tenha partido dos estudos sobre turismo inteligente, não procurou se esgotar neles. Nesse sentido, a pesquisa partiu de um esforço de diálogo interdisciplinar, especialmente, a partir da integração do turismo com os debates de outros campos, considerando a importância dos estudos das cidades inteligentes na análise do turismo inteligente (Gomes, 2022), além dos estudos sociais, políticos e culturais da tecnologia e dos dados digitais, a partir de contribuições da filosofia da tecnologia, dos estudos CTS e dos estudos críticos de dados. Desse modo, procurou estabelecer pontes teóricas e conceituais que permitissem tanto trazer aportes para os estudos em turismo, na interface turismo-tecnologia, a partir desses campos teóricos, quanto para os estudos CTS e de cidades inteligentes, a partir do campo do turismo.

Nesse sentido, a tese procurou indagar, a partir de um diálogo entre o turismo e outros campos, sobre como vêm sendo co-produzidas as relações entre turismo, inteligência e desenvolvimentos tecnocientíficos na América Latina. A escolha do conceito de imaginários sociotécnicos como norteador da pesquisa se deve a que, além do entendimento do turismo inteligente como prática sociotécnica, permite focar no entendimento do papel dos desenvolvimentos tecnocientíficos num sentido amplo e, em particular, da representação das tecnologias digitais de informação e comunicação a partir dos significados atribuídos pelos atores, indo além de sua dimensão técnico-instrumental. Isto é, conhecer as significações e sentidos que estão em jogo nesses processos para poder refletir sobre suas implicações. Nesse caso, a partir das visões do campo acadêmico e de outros atores vinculados a iniciativas e projetos.

Desse modo, a tese também procurou abrir um debate para discussões teóricas sobre turismo e tecnologia num sentido propositivo, pluralista e multiparadigmático (Bispo, 2010). Isto é, partir do que Faria (2012) denomina dimensões epistemológicas, informadas por diferentes pressupostos ontológicos e epistemológicos que oferecem fundamento à teorização. Nesse caso, partiu de uma dimensão epistemológica construtivista da tecnologia, abordando a inteligência num sentido amplo. Portanto, a proposta não se limita ao plano teórico, mas se estende, também, a outras conceituações filosóficas, especificamente, ontológicas e epistemológicas, para pensar o desenvolvimento tecnocientífico. Esse último entendido num sentido amplo, a partir de um enfoque sociotécnico, da inteligência, em geral, vinculada às visões, dinâmicas e trajetórias dos arranjos sociotécnicos a partir do contexto latino-americano. Nesse sentido, também focou nas inter-relações entre a inteligência e as tecnologias digitais de informação e comunicação, em particular, e os imaginários sociotécnicos que as orientam. Assim, o entendimento da construção de paisagens de modernidade, implicadas nesse fenômeno, envolveu a análise dos arranjos sociotécnicos e da mobilização de visões, a partir de narrativas e representações, e de nuances que variam entre formas utópicas/distópicas, mas não num sentido estático e finalista desses polos opostos, num sentido romântico/utópico (ou, fatalista/distópico) literário, e sim como processos em construção.

A tecnologia não pode ser reduzida à sua dimensão técnica e econômica, isto é, pensada de forma separada da dimensão sociocultural e política. Nesse sentido, não se trata da aplicação de um modelo ou de uma grande teoria, e sim de um conceito heurístico adequado para entender como as visões vêm sendo co-produzidas a partir de diferentes contextos e considerando o papel da tecnociência, independentemente da predefinição de níveis ou patamares de sucesso ou graus de desenvolvimento tecnológico digital. No entanto, essa abordagem permite entender potencialidades positivas e oportunidades que se apresentam, mas, também, as limitações, considerando as nuances de cada caso, que vão além dos persistentes problemas vinculados com as infraestruturas, desigualdades e brechas de acesso, dentre outros elementos.

O olhar dos imaginários sociotécnicos permite pensar o turismo a partir de um marco multidimensional, que não implica, apenas, suas dimensões econômicas e tecnológicas, mas, também, ambientais, sociais, culturais e políticas, e a forma em que se desdobra em diferentes níveis de complexidade, no contexto de um espaço geográfico e num momento histórico. E como esses processos de organização e materialização não apenas se concretizam em infraestruturas, mas, também, são mediados por representações, narrativas e práticas discursivas atravessadas por relações de poder que projetam paisagens de modernidade. Em vista disso, a tese procurou abordar o turismo inteligente a partir de seus processos

sociotécnicos. Mais especificamente, a partir das trajetórias, dinâmicas e formas de co-produção de seus imaginários sociotécnicos, num esforço orientado a entender esses processos.

Originalmente, o conceito dos imaginários sociotécnicos foi pensado como uma heurística para estudar processos relacionados às políticas públicas de governo vinculadas com a ciência e a tecnologia em escala nacional. Nesse caso, sua aplicação foi estendida, também, para abordar as visões implicadas na tecnociência, assim como em iniciativas e projetos não necessariamente concebidos a partir das políticas públicas ou liderados por atores governamentais. Tampouco a partir de uma escala necessariamente a nível nacional. Desse modo, além de atores governamentais ou empresariais, a presente pesquisa também destaca o papel de atores e diferentes correntes do campo acadêmico como co-produtores dos imaginários, tanto a partir dos estudos em turismo quanto dos estudos multi e interdisciplinares nos quais são representadas as relações entre turismo e inteligência na região.

Desse modo, embora se apresentem múltiplas visões orientadoras, cada uma com suas próprias nuances, elementos conflituantes e efeitos, com base na análise de como vêm se articulando os processos e práticas de co-produção da inteligência a partir do campo acadêmico e das iniciativas e projetos na região, é possível identificar a formação e a emergência de paisagens de inteligência (*smartscales*) nas quais confluem as diferentes visões, ao mesmo tempo que orientam futuros possíveis do turismo inteligente na região. No entanto, as fronteiras não são claramente demarcadas, mas se apresentam imaginários elencados por diferentes visões, cada uma delas apresentando um universo de significados com lógicas próprias que, no entanto, não se encontram claramente contorneadas, mas se superpõem e impregnam umas com as outras. Nesse sentido, não devem ser vistos como estruturas fechadas, fixas ou estáticas. Longe de constituir estruturas homogêneas, rígidas ou estáveis, se apresentam sob uma dinâmica flutuante de organização, inter-relação, articulação e negociação, a partir de uma lógica de sobreposição, orientando os processos e práticas do turismo inteligente, e se configurando a partir das relações e interações entre seus diferentes atores e componentes. No entanto, é possível identificar algumas convergências ou pontos nodais.

Embora se observem desdobramentos que se nutrem de componentes vinculados com o paradigma das cidades inteligentes, o turismo inteligente, como conceito guarda-chuva, vem apresentando um caminho próprio de produção e significação, instituindo imaginários sociotécnicos a partir de diversas trajetórias, tanto a partir do campo acadêmico quanto das práticas de outros atores institucionais. Assim, embora se observe a evocação de conceituações e definições já estabelecidas, a exemplo do conceito de destinos turísticos inteligentes presente no modelo de SEGITTUR, que tem ampliado o sentido da inteligência a partir do âmbito

turístico nos últimos anos, esse último não se trata de um conceito fixo ou estático, se apresentando, também, a partir de diferentes concepções.

Embora se observe uma tendência que se articula em torno das ideias de conhecimento e aprendizagem, a partir da co-produção de imaginários sociotécnicos do turismo inteligente na América Latina, não existe uma concepção unívoca de inteligência na sua vinculação com o turismo. Assim, a discussão sobre turismo inteligente apresenta facetas mais amplas, que são negociadas a partir de diferentes sentidos, isto é, a partir de uma lógica plural de visões de inteligências com nuances diferentes, resultando em potencialidades de alternativas diversas, dependentes de cada contexto. Desse modo, a inteligência vem se apresentando a partir de diversos contextos, porém, cada um com suas diferentes nuances, se apresentando múltiplas visões que são negociadas.

Dentre os resultados do estudo, foi identificado que, a partir das trajetórias do campo acadêmico latino-americano, as relações entre turismo e inteligência vêm apresentando uma tendência em crescimento que introduz mudanças a partir de perspectivas tecnocêntricas para outras mais amplas e sistêmicas vinculadas ao planejamento, à gestão e à governança, além de visões críticas e alternativas. Nesse sentido, vêm passando de um entendimento eminentemente tecnocêntrico para visões mais abrangentes. Enquanto as primeiras linhas partem de visões que focam, especificamente, em tecnologias e formas de inteligência, sobretudo, comerciais, outras vêm se ocupando, de forma mais holística, de problemas urbanos mais amplos. Embora as visões tecnocêntricas ainda continuem e se mantenham, sua proeminência tem sido disputada por visões instrumentalistas, impulsionadas pelo campo do planejamento e da gestão que consideram que a inteligência não se reduz a uma vinculação direta com as tecnologias digitais. Além disso, também vem se apresentando, em menor medida, visões críticas que começam a questionar e problematizar esse paradigma, principalmente, no que diz respeito aos impactos nas comunidades. Algumas dessas visões propõem conceitos alternativos de inteligência, enquanto outras focam na implementação de projetos, com ênfase em aspectos da governança e das políticas públicas, no papel dos residentes das comunidades locais e nos processos de democratização, inclusão e participação social.

Além das visões implicadas nas publicações acadêmicas, também procuramos entender aquelas de outros atores relevantes nas associações implicadas nas redes sociotécnicas. Isto é, a partir dos modos nos quais as associações vêm acontecendo (Latour, 2008). Assim, a partir da análise dos casos de iniciativas e projetos na região, é possível observar que estes se apresentam como estratégias sistêmicas, embora flexíveis e heterogêneas, de renovação, vinculadas à melhoria da eficiência e modernização da gestão do turismo nos territórios, com

um papel central do planejamento estratégico baseado em dados e de uma governança integrada, na qual o turismo atua como articulador. Também se apresentam redes de cooperação, inclusive, de alcance regional e internacional. Nesse sentido, se apresenta uma ênfase que os atores outorgam à governança e ao papel dos dados e da informação no marco dos processos de inteligentização, sobretudo, no marco dos diferentes casos de iniciativas e projetos analisados na região. Assim, o turismo inteligente vem se constituindo, portanto, como uma forma de organização guiada por dados a partir de diferentes conceituações com relação a como o turismo é entendido e ao papel que ele possui nesses processos, alcançando suas materializações.

Finalmente, foi possível identificar oportunidades, vinculadas, por exemplo, com o impulso de políticas públicas baseadas em evidência, com a democratização da informação e a transparência da gestão pública na prestação de contas, com a conformação de redes de cooperação (a nível nacional, regional e internacional) e de compartilhamento de boas práticas, com formas de inclusão através do consumo turístico e com a atração de investimentos e posicionamento de marcas de destinos, além de um entendimento transversal do turismo. No entanto, a pesquisa também permitiu levantar potenciais limitações, riscos e desafios implicados nos imaginários sociotécnicos do turismo inteligente, dentre eles, a coordenação de ações conjuntas, a continuidade a longo prazo, a participação e envolvimento de todos os atores, ou aspectos vinculados com a necessidade de aprofundar na liderança e qualificação profissional. Também permitiu identificar tensionamentos a partir de implicações sociotécnicas vinculadas com dimensões socioculturais e políticas da tecnologia pouco discutidas ou muitas vezes passadas por alto no debate sobre o turismo inteligente, visando possibilidades de aprimoramento. A pesquisa contribui ainda com os debates sobre o papel dos desenvolvimentos tecnocientíficos, a autodeterminação e as capacidades tecnoprodutivas no contexto da economia digital, levando em conta as visões eficientistas das tecnologias digitais de informação e comunicação, além dos debates que já vêm sendo amplamente discutidos sobre a privacidade e proteção dos dados.

Nesse sentido, os imaginários sociotécnicos do turismo inteligente na América Latina vêm apresentando trajetórias que partiram, sobretudo, de visões tecnocêntricas, principalmente, orientadas a soluções tecnológicas comerciais e urbanas, e foram somando outras mais sistêmicas e complexas, integradas por múltiplos componentes, vinculadas com imaginários das cidades inteligentes e, sobretudo, desde 2015, a partir da influência de atores institucionais como SEGITTUR. Desse modo, é possível observar que não se trata de uma propriedade estática que as organizações ou espaços turísticos podem adquirir *a priori*, mas ela é negociada a partir de processos que envolvem a articulação de imaginários sociotécnicos que apresentam

diferentes nuances, ao mesmo tempo que se sobrepõem, orientando e legitimando formas específicas de organização do turismo a partir de diferentes visões de futuro, e envolvendo oportunidades e desafios para atividade turística na região, especialmente no contexto da economia digital.

5.1.2. Implicações Práticas

Num contexto de transformação digital, ao mesmo tempo que de uma crise das narrações (Han, 2023) e da imaginação política da tecnologia perante o realismo capitalista (Dencik, 2018), e devido à potência criativa envolvida nos imaginários sociotécnicos, resulta fundamental conhecer as significações e sentidos que estão em jogo nesses processos para poder refletir sobre suas implicações. Isso precisa ser pensado não apenas em termos econômicos, mas, também, ambientais, sociais, culturais e políticos, vinculados com o papel do turismo não apenas como produto, mas, também, produtor, num marco de análise mais amplo com relação aos processos dos quais participa, projetando visões de futuro em construção que orientam as práticas do turismo inteligente. Isto é, no que diz respeito às potencialidades dos imaginários sociotécnicos que orientam a elaboração de estratégias e formas de organização dos espaços turísticos. Para isso, se torna necessária uma abordagem não apenas técnica, mas, também, que considere as instituições, atores e actantes que intervêm na construção simbólica e material desses processos.

O turismo inteligente enfrenta, por um lado, problemas práticos derivados de desafios em nível global, que envolvem lógicas mercantilizadoras, mudanças sociotécnicas no trabalho e o auge de uma economia turística digital e a instrumentalização das tecnologias e dos dados digitais, além da governança do turismo e da lógica disruptiva da inovação com relação ao avanço das regulamentações por parte dos governos. E, por outro lado, também enfrenta desafios vinculados à propriedade das infraestruturas, tecnologias e dados; além de mecanismos de reprodução das inequidades e desigualdades estruturais na região. Desse modo, e considerando que, além de uma atividade comercial, o turismo implica um fenômeno mais amplo, a pesquisa também apresenta implicações práticas, num sentido propositivo, sobre como podem ser pensadas e imaginadas as instrumentalizações além de imaginários sociotécnicos mercantis, a exemplo de desenhos e usos tecnocientíficos com fins socioambientais. Ou seja, que respondam tanto a sua factibilidade técnica e sustentabilidade econômica quanto a uma justiça social (Mosco, 2019). Se as novas tecnologias e o desenvolvimento de um turismo guiado por dados (Bolzán & Mendes-Filho, 2021) cumprem um papel importante nos desenvolvimentos turísticos inteligentes, e considerando que o turismo 4.0 se apresenta como

uma potencialidade para o desenvolvimento tecnológico na região vinculado ao turismo em termos produtivos, não se trata de uma questão de exacerbar ou diminuir o papel da tecnologia nos arranjos sociotécnicos. Ao invés disso, se trata de uma abordagem que procura superar dicotomias entre inteligência e tecnologia, pensando a tecnologia para que, para quem e como ela é concebida, isto é, orientada por imaginários em torno dos quais são construídos futuros possíveis. No contexto da América Latina, futuros de autonomia ou dependência, democracia ou autoritarismos, de justiça ou perpetuação das desigualdades nos territórios.

Desse modo, dependendo dos desenhos e instrumentalizações implicados, os imaginários sociotécnicos do turismo inteligente, com suas diferentes nuances, podem apresentar condições de possibilidade tanto para uma maior visibilidade e posicionamento de destinos, atração e satisfação de investidores, turistas, trabalhadores e oportunidades de desenvolvimento produtivo advindas, por exemplo, da economia criativa, ou, em particular, da economia do conhecimento e da indústria 4.0. Por exemplo, o desenvolvimento tecnológico, pensado a partir da perspectiva de soberania tecnológica, digital e de dados no contexto dos processos de inteligentização permite pensar o impulso do desenvolvimento tecnológico a partir do incentivo e investimento em centros de pesquisa, desenvolvimentos científico-tecnológicos e patentes nos países da região, orientando a tecnologia a seus marcos e interesses, e a infraestruturas públicas, procurando diminuir a reprodução de formas de dependência externas perante o cenário global das *big techs* e grandes corporações tecnológicas.

Desse modo, se apresentam oportunidades de encadeamentos turístico-tecnológicos a partir dos territórios da região, a exemplo do paradigma da indústria 4.0, e orientados a um desenvolvimento sustentável. Porém, no marco da economia digital, também pode funcionar como mecanismos de legitimação para a reprodução, reafirmação e/ou agravamento de vieses, desigualdades socioeconômicas e impactos ambientais, através de modelos, práticas e lógicas tecnoeconômicas neoliberais (Grossi & Pianezzi, 2017; Ivars-Baidal, Vera-Rebollo, Perles-Ribes, Femenia-Serra & Celdrán-Bernabeu, 2023; Soares et al., 2022) que podem acabar despolitizando e subordinando o turismo e o desenvolvimento tecnológico a uma concepção mercantil, além de apresentar efeitos colaterais que podem acabar contribuindo para uma perda da autonomia, das identidades locais, da privacidade e segurança em função da vigilância, além da participação social e da possibilidade de um empoderamento efetivo dos residentes e trabalhadores nas comunidades.

Nesse sentido, os imaginários sociotécnicos promovem e legitimam determinadas visões em detrimento de outras, o que se vincula diretamente com o papel da ciência e da tecnologia, na construção do turismo, e seu papel na sociedade. Assim, o conceito dos

imaginários sociotécnicos, que vem dos estudos da ciência, tecnologia e sociedade (CTS), oferecem ferramentas para pensar políticas públicas orientadas a uma relação sinérgica entre desenvolvimento científico e tecnológico e a gestão e desenvolvimento turístico.

Assim, a sustentabilidade é um conceito que não apenas envolve as dimensões ambiental ou econômica de forma isolada, mas de uma forma conjunta e relacional com a dimensão social e política. E, embora a partir dos imaginários sociotécnicos seja possível identificar relações entre a inteligência e a sustentabilidade econômica e ambiental, a sustentabilidade social é uma das dimensões menos presentes nas visões. A acessibilidade, por exemplo, se apresenta, em termos de competitividade, como uma porta para novos mercados e diversos segmentos latentes da demanda através do consumo. Ao mesmo tempo, também envolve potencial para que o turismo seja visto não apenas como uma atividade econômica, mas, também, como um direito humano e acessível por todos. Em vista disso, se apresentam desafios vinculados à acessibilidade e outras formas de inclusão que possam contribuir com a redução das inequidades e desigualdades. As tecnologias, nesse sentido, também expressam as formas de entender o turismo. Nesse sentido, a mudança tecnológica não necessariamente implica uma mudança do entendimento do turismo e suas problemáticas, podendo derivar numa adoção funcionalista que continuasse legitimando práticas que reproduzem suas mesmas lógicas ou, inclusive, agravar seus efeitos. O turismo inteligente, nesse sentido, também implica um processo sociotécnico atravessado pelo conflito e a negociação permanente.

No entanto, embora comecem a se observar implicações vinculadas com a acessibilidade universal digital, ou tecnologias orientadas à preservação da cultura e do patrimônio, também é importante ter consciência das lógicas fetichistas e totêmicas que consideram que as soluções tecnológicas digitais teriam em si mesmas uma capacidade intrínseca de resolver problemas estruturais (Morozov, 2015). Essas lógicas procurariam apresentar respostas técnicas standardizadas, que se apresentam como salvadoras para qualquer tipo de problema que enfrentam os territórios, podendo resultar inadequadas. Isto é, respostas simples e reducionistas perante problemas complexos. Nesse sentido, embora exista a possibilidade de facilitar e tornar alguns processos mais ágeis e eficientes – a exemplo da identificação de problemáticas e processos vinculados com a sustentabilidade, a acessibilidade ou a inclusão – é importante esclarecer que os desenvolvimentos tecnológicos não determinam necessariamente soluções para problemas de fundo. Ou, ainda mais, caberia considerar se os desenhos se orientam, necessariamente, a contribuir com a resolução de problemas específicos que enfrentam turistas e residentes nos destinos.

Em vista disso, Duque Franco (2021), por sua vez, identifica, entre as narrativas e práticas que caracterizam os projetos vinculados às cidades inteligentes na região, a incorporação e uso de tecnologias de informação e comunicação orientadas em direção à digitalização e à resolução de patologias urbanas pré-identificadas frente a cenários de crises e desafios urbanos. Portanto, segundo a autora, é necessário entender a contribuição real ao meio ambiente, considerando que em outros contextos, como na Espanha, tem sido identificado pouco avanço real no que diz respeito à sustentabilidade além do discurso, e destacando a importância de reforçar a governança pública dos espaços turísticos urbanos (Ivars-Baidal et al., 2023). Nesse sentido, embora o uso de tecnologia não tenha o potencial intrínseco de resolver ou *solucionar* inequidades e desigualdades estruturais das cidades e territórios, se, corretamente instrumentalizada, pode ajudar a identificar e orientar a governança de dados para isso.

Nesse sentido, o estudo apresenta uma série de implicações práticas, vinculadas, especialmente, com o papel central da governança e o papel do turismo como articulador ou integrador nesses processos. Assim, as implicações envolvem o trabalho em prol do fortalecimento da governança, vinculado, em particular, com o papel de liderança das OGDs a partir de uma consideração integral dos territórios e das políticas públicas. Tanto dentro da administração pública quanto na articulação com outros atores. Nesse sentido, apresenta o fortalecimento das redes de cooperação e trabalho conjunto que já vêm sendo desenvolvidas em iniciativas e projetos na região, não apenas a nível nacional, mas, também, regional e internacional. Desse modo, se apresenta a importância de abordar a governança de forma ampla e a partir da complexidade que ela envolve.

A articulação implica, especialmente, formas ativas de envolver, por exemplo, o setor privado e a academia a partir da apropriação dos modelos. A respeito disso, embora comece a ser identificada uma passagem da ideia de destinos a territórios inteligentes, se acaba reproduzindo uma dicotomia entre destino e cidade inteligente. Embora os residentes também sejam considerados, as visões parecem centrar os esforços na atração de visitantes, opacando o papel da inteligência em dar resposta a problemáticas dos destinos derivadas, por exemplo, da turistificação. Nesse sentido, cidade e destino inteligente correspondem a duas caras de uma mesma moeda (Gomes, 2022). No entanto, Rojas e Büttinghausen (2021) alertam que visões socioculturalistas também podem cair em vieses assistencialistas e despolitizantes, se limitando a um discurso paternalista em detrimento de uma forma de participação cidadã ativa e emancipatória. Assim, também resulta importante entender os desafios vinculados com a participação cidadã e as nuances que eles apresentam.

A respeito disso, em geral, as perspectivas críticas, especialmente do campo acadêmico, se vinculam com a prevalência de visões que acabam reproduzindo uma lógica dos residentes reduzidos a um papel de consumidores ou beneficiários passivos, o que contribui, para García Canclini (2020), com processos de descidadanização, ou a partir de uma lógica de tipo consultiva, como mais uma parte interessada, em detrimento de formas de empoderamento dos trabalhadores, de organizações da sociedade civil e das comunidades locais nos projetos. A respeito disso, a participação dos residentes se trata de um processo que apresenta tensões e desafios (Lalicic & Önder, 2018), sobretudo entre o papel do conhecimento experto e os processos mais ativos por parte da população na decisão, co-criação e inovação social, não apenas em instâncias já avançadas, mas na própria concepção dos projetos. O desafio consiste em partir de formas ativas de empoderamento social na deliberação dos desenhos tecnológicos, que permitam amplificar sua capacidade como atores co-desenhadores (Liburd, Nielsen & Heape, 2017) dos desenvolvimentos tecnológicos nos territórios.

Por outro lado, as mudanças sociotécnicas no trabalho derivadas da implementação de tecnologias digitais podem acabar substituindo funções e, inclusive, trabalhos na economia turística (a exemplo do papel do guia ou assessor de turismo, a partir de roteiros autoguiados, agentes virtuais ou telas de autoconsulta), ao mesmo tempo que também surgem potenciais novos perfis profissionais no mercado de trabalho. Nesse sentido, também resulta fundamental a qualificação profissional acompanhando o surgimento de novos perfis profissionais vinculado à operação e controle das novas tecnologias digitais específicas, a exemplo do papel do analista especialista em dados em turismo. Isto também envolve imaginários sociotécnicos vinculados a modelos de negócio alternativos às lógicas hegemônicas, a exemplo do incentivo e fomento de tecnologias de software livre e código aberto, e o empoderamento de modelos cooperativos de empresas de base tecnológica autogerenciados e outras perspectivas pós-capitalistas (Fletcher et al., 2023), como as cooperativas de plataforma (Cañada, Izcara & Zapata Campos, 2023; Grohmann, 2018; Scholz, 2016), que promovem um maior controle das infraestruturas e dados por parte dos trabalhadores. Nesse sentido, não se trata, apenas, de atender às brechas de acesso à conectividade (Lutz, 2019). Também implica pensar alternativas de organização, desenho e instrumentalização, considerando o turismo não apenas a partir de seu papel na configuração da oferta de bens, serviços e experiências, mas, também, do seu potencial transformador.

5.2. LIMITAÇÕES E RECOMENDAÇÕES PARA FUTUROS ESTUDOS

5.2.1. Limitações

Como tudo, essa pesquisa não se encontra isenta de limitações a serem superadas para que seja possível continuar avançando no processo de investigação. Dentre as principais limitações do estudo se encontram: 1) a amplitude do objeto, que, por momentos, apresentou dificuldades na delimitação do escopo e metodologia; 2) embora o próprio conceito dos imaginários sociotécnicos envolva não apenas as imagens e narrativas, mas, também, suas materializações e concretizações técnicas, a abordagem acaba se inclinando e enfatizando a dimensão discursiva e as representações; 3) embora tenham sido exploradas visões materializadas em publicações acadêmicas, além de iniciativas e projetos, não foi possível aprofundar nas perspectivas de outros atores valiosos dos territórios; 4) dada a diversidade de formas nas quais o turismo inteligente se apresenta na América Latina, a pesquisa não permite realizar generalizações sobre o fenômeno. Não obstante, conclusões generalistas e totalizantes sobre o turismo inteligente na região não foram o foco da pesquisa, considerando a complexidade e diversidade implicada no fenômeno. A ideia, portanto, foi trazer uma fotografia panorâmica de diferentes visões, dinâmicas e processos de modo que possa servir de insumo para futuros estudos aprofundando em diferentes casos e territórios.

5.2.2. Recomendações para Futuros Estudos

Além de aprofundar em estudos de casos a partir dos territórios, futuros estudos também podem partir não apenas de perspectivas do campo acadêmico, gestores ou participantes de projetos, mas, também, de perspectivas de outros atores das comunidades no que diz respeito ao entendimento da inteligência e seus imaginários sociotécnicos. Em última instância, as abordagens dos imaginários sociotécnicos também se trata de um caminho para explorar possíveis imaginários alternativos com relação às inter-relações entre turismo, tecnologia, imaginação e poder, a partir do papel da utopia não apenas como representação e construção, num sentido tradicional e literária, isto é, em termos abstratos, idealistas e contemplativos, e sim a partir da sua ressignificação e re-contextualização num sentido produtivo. Frente ao paradoxo de um mundo cada vez mais tecnologizado e datificado, porém, ao mesmo tempo, em meio a uma crise da narração, a proposta é pensar sobre o que podemos entender por turismo,

e que imaginários sociotécnicos são possíveis de construir considerando o papel da ciência e da tecnologia na América Latina, em prol de um turismo inteligente na região.

Em vista disso, sugere-se, ao mesmo tempo, superar a dicotomia entre destinos e cidades inteligentes, que acaba separando as lógicas do visitante e do residente. Para isso, recomenda-se conceitos integrais que permitam pensar e atuar a partir de perspectivas transversais, a exemplo de territórios inteligentes (Ruiz et al., 2018), que implica uma maior abrangência e estende as espacialidades a diferentes escalas geográficas, além de incluir as comunidades locais em contextos não necessariamente urbanos e as dinâmicas de poder implicadas. Além de outras noções como cidades turísticas inteligentes (Gretzel & Koo, 2021) ou, inclusive, regiões turísticas inteligentes (Gretzel, 2018). Esses conceitos incorporam nuances complexas nas relações entre turistas-consumidores e organizações vinculados às atividades econômicas do turismo quanto a outros atores nesses espaços. Nesse sentido, para entender o fenômeno do turismo inteligente, consideramos produtivo estudá-lo a partir de suas redes de atores na co-construção desses processos. Assim, também se sugere continuar aprofundando em teses assumidas como pressupostos ou premissas inquestionáveis a partir das narrativas, além de aprofundar nos impactos e concretizações de iniciativas e projetos, especialmente sociais e ambientais.

Por outro lado, conforme identificado no campo acadêmico latino-americano, as relações entre turismo e inteligência vêm passando de uma vinculação estritamente tecnológica a uma mais ampla e sistêmica, vinculada com o planejamento, a gestão e a governança. Em termos práticos, isto significa que os processos e práticas do turismo inteligente não acontecem, principalmente, em torno da adoção de tecnologias digitais *per se*, conforme é geralmente considerado. Em vista disso, o turismo inteligente constituiria, apenas, a ponta de um iceberg, ou seja, a superfície, e a manifestação de um sintoma de processos sociotécnicos mais amplos que ainda devem ser aprofundados e que tanto exercem quanto recebem influência a partir dos imaginários sociotécnicos implicados, com diferentes nuances, que se configuram em torno da função do turismo inteligente, aliado ao desenvolvimento tecnológico.

Assim, futuros estudos na interseção entre turismo-tecnologia podem explorar processos e práticas vinculadas com as relações entre governança, tecnologias e políticas públicas na região. Considerando que a governança e a informação constituem elementos centrais nos processos vinculados ao turismo inteligente, se sugere focar nos processos vinculados ao papel da governança de dados, passando de abordagens tecnocêntricas, instrumentalistas, e de determinismos tecnoeconômicos, para focar na origem, contextualização, desenvolvimento,

processos, atores, instituições, práticas e relações sociotécnicas implicadas, porém, sem desconsiderar o papel dos desenvolvimentos tecnocientíficos.

O turismo inteligente prepara e acelera a arena da digitalização. É provável que o futuro da atividade turística seja disputado no campo digital. Portanto, longe de diminuir a importância da tecnologia nos desenvolvimentos turísticos inteligentes, resulta fundamental abordá-la. Porém, integrando perspectivas críticas no marco de uma economia política dos territórios turísticos inteligentes e das relações de saber/poder que atravessam o triângulo entre turismo, tecnologia e sociedade. Para isso, propomos abrir os estudos na interface turismo-tecnologia a partir de diferentes perspectivas ontológicas e epistemológicas, e, conforme sugerido por Gretzel et al. (2020), a partir de abordagens históricas e reflexivas. Em vista disso, futuros estudos podem aprofundar em linhas teórico-conceituais a partir de uma interseção entre turismo, tecnologia e sociedade e a partir de uma teorização que incorpore a tecnologia não apenas em termos de infraestruturas e tecnologias digitais, como produtos acabados, mas, num sentido amplo, que envolva, também, as formas de organização, processos, atores, instituições e práticas num contexto espaço-temporal dinâmico.

Conforme menciona Gretzel (2021), embora a pesquisa sobre turismo inteligente tenha avançado, as abordagens acabam sendo instrumentais e tecnocêntricas, deixando de lado seus fundamentos, valores, além de abordagens mais críticas e centradas, por exemplo, nos processos de governança. Assim, predominam enfoques técnico-instrumentais, normativos e prescritivos (Duque Franco, 2021) apriorísticos. E, salvo exceções, não se observa problematização, tensionamento ou desenvolvimento teórico. Nesse sentido, ainda sabemos pouco do turismo inteligente enquanto fenômeno (Johnson & Samakovlis, 2019). E, além dos estudos teóricos serem escassos, se apresentam poucas reflexões críticas (Celdrán-Bernabeu et al., 2018; Soares et al., 2022) – especialmente no que se refere às contradições e conflitos que os processos de inteligentização envolvem – e há uma desconsideração quanto aos aportes e debates interdisciplinares que permitiriam enriquecer o diálogo de perspectivas.

Embora isso, nos últimos anos, algumas abordagens dos estudos em turismo vêm abordando o turismo inteligente como um fenômeno social (Hunter et al., 2015), a partir de perspectivas sociais, morais e éticas que vinculam a governança com as tecnologias digitais (Pan, Lin, Liang, Akyildiz & Park, 2021; Gretzel & Jamal, 2020), assim como as relações de poder que o atravessam (Johnson, Rickly & McCabe, 2021), além dos desafios (tecno)éticos e epistemológicos implicados nos avanços na ciência de dados (Egger, 2022). No entanto, ainda vem sendo discutido pouco sobre a dimensão tecnopolítica (Bruno, Cardoso, Kanashiro, Guilhaon e Melgaço, 2018; Sadowski, 2020) das tecnologias digitais no contexto dos

desenvolvimentos turísticos inteligentes. Alguns exemplos de debates a serem aprofundados diz respeito ao papel das corporações e grandes plataformas digitais, das representações ou vieses dos algoritmos (van Nuenen & Scarles, 2021), dentre outros aspectos.

A respeito disso, entre 2009 e 2018, o setor de tecnologia e serviços, incluídas as plataformas digitais, tem passado de 16% para 56% no top 20 de empresas por capitalização de mercado (Sadowski, 2020b). Assim, a entrada desse novo tipo de atores introduz reestruturações nas dinâmicas econômicas e políticas do turismo. Por esse motivo, também se sugere abordar como processos mais amplos nos ecossistemas de dados entram em jogo. Esses últimos, a partir de suas vinculações com as grandes plataformas digitais e corporações tecnológicas que introduzem novas lógicas relacionadas ao ecossistema turístico e que constituem exemplos das lógicas de capital concentrado e funcionamento descentralizado que caracterizam as relações atuais entre o turismo e a ubicuidade das novas tecnologias digitais no contexto de um capitalismo de plataformas (Srnicek, 2018). Isso pode gerar não apenas reposicionamentos dispersos no campo de atuação do sistema turístico, a exemplo de novas funções e habilidades no mercado de trabalho, mas, também, propiciar novos mecanismos de governamentalidade algorítmica (Rouvroy & Berns, 2015), que habilitam a configuração de novos modos de subjetivação e desenvolvimento das próprias práticas turísticas.

Nesse sentido, futuros estudos podem focar numa economia política dos dados e infraestruturas no marco da economia turística digital e do turismo 4.0 nas cidades e territórios inteligentes na região. Isto é, não apenas abordar a dimensão discursiva, mas, também, continuar integrando a materialização e concretização na análise para pensar os desenvolvimentos tecnológicos. Nesse sentido, consideramos que o principal desafio dos estudos na interface turismo-tecnologia consiste em questionar as abordagens que situam a tecnologia como um meio ou instrumento neutro e os determinismos tecnológicos. Portanto, o desafio consiste em desenvolver um olhar de estranhamento com relação às tecnologias, focando nos seus desenhos e instrumentalizações a partir das potenciais oportunidades e benefícios, levando em conta também limitações e desafios.

REFERÊNCIAS

- Abarca Lopez, Y., & Gomez Inocente, P. C. (2021). *El Destino Turístico Inteligente y La Economía Solidaria en el distrito de Tambopata, Madre de Dios, 2020. Caso de Estudio: Comunidad Nativa Ese Eja de Infierno. “Complejo Turístico Inteligente y Sostenible en el distrito de Santa Rosa”*. [Trabalho de Conclusão de Curso, Universidad César Vallejo].
- Abreu, J. (2021). A invenção da smart city: fatos e fábulas na reengenharia urbana das novas cidades. *Revista Ciência (In) Cena*, 2(8), 59-93.
- Aceval, C., & Di Marino, C. (2022, abril). Transformaciones digitales y nuevos escenarios en el negocio turístico. Documentos de Trabajo del IIT N° 4. In *1er Encuentro Provincial de Centros de Investigación en Turismo* (pp. 61-65). Instituto de Investigaciones en Turismo, Departamento de Turismo, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Nacional de La Plata, La Plata, Argentina.
- Acosta, D. G. (2017). *Smart City, el puntapié para el desarrollo inteligente del turismo en un destino urbano* [Trabalho de Conclusão de Curso, Universidad Nacional de la Plata].
- Afonso, M. H., de Souza, J., Ensslin, S. R., & Ensslin, L. (2011). Como construir conhecimento sobre o tema de pesquisa? Aplicação do processo Proknow-C na busca de literatura sobre avaliação do desenvolvimento sustentável. *Revista de Gestão Social e Ambiental*, 5(2), 47-62.
- Aguilar-Torreblanca, R., Hernández-Lobato, L., & Solis-Radilla, M. M. (2015). Acapulco como destino turístico inteligente. *Foro de Estudios sobre Guerrero*, 1(2), 534-538.
- Aïdi, N., & Fabry, N. (2022). Beyond the certification of smart tourism destination: insights from the city of Medellín in Colombia. *International Journal of Tourism Cities*.
- Aínsa, F. (2004). Utopías contemporáneas de América Latina. *América. Cahiers du CRICCAL* 32(1), *Utopies en Amérique latine*, 9-33.
- Albino, V., Berardi, U., & Dangelico, R. M. (2015). Smart cities: Definitions, dimensions, performance, and initiatives. *Journal of Urban Technology*, 22(1), 3-21.
- Albuquerque, T. V., Soares, R., & Mendes Filho, L. (2022). Turismo e Big Data: Um olhar para o Sítio à luz das Teorias de Destinos Turísticos Inteligente. *Revista Rosa Dos Ventos-Turismo e Hospitalidade*, 14(3), 866-891.
- Alcaldía de Medellín. Secretaría de Desarrollo Económico. *Sistema de inteligência turística de Medellín*. <https://www.medellin.gov.co/es/secretaria-desarrollo-economico/sistema-de-inteligencia-turistica-de-medellin/>
- Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. (2023). *Bogotá destino turístico inteligente*. Boletín. https://bogotadc.travel/drpl/sites/default/files/2023-10/Boletin%201%202023%20DTI_compressed.pdf

- Alizadeh, T. (2017). An Investigation of IBM's Smarter Cites Challenge: What Do Participating Cities Want? *Cities* 63, 70-80.
- Allis, T., de Freitas, J. A., de Jesus, I. T., Goes, K. S., & da Silva, L. A. (2022). Cultura, turismo e desenvolvimento socioterritorial: Criatividade e inteligência nas bordas da metrópole. *Brazilian Creative Industries Journal*, 2(2), 105-130.
- Alonso-Gonzalez, A., Palacios Chacon, L. A., & Peris-Ortiz, M. (2018). Sustainable social innovations in smart cities: Exploratory analysis of the current global situation applicable to Colombia. In Peris-Ortiz, M., Alonso Gómez, J. & Marquez, P. (Eds.) *Strategies and Best Practices in Social Innovation: An Institutional Perspective* (pp. 65-87). Springer.
- Alvarado-Uribe, J., Gómez-Oliva, A., Molina, G., Gonzalez-Mendoza, M., Parra-Meroño, M. C., & Jara, A. J. (2018). Towards the development of a smart tourism application based on smart POI and recommendation algorithms: Ceutí as a study case. In *Innovative Mobile and Internet Services in Ubiquitous Computing: Proceedings of the 11th International Conference on Innovative Mobile and Internet Services in Ubiquitous Computing (IMIS-2017)* (pp. 904-916). Springer International Publishing.
- Alvares, D. F., dos Santos, S. R., & Perinotto, A. R. C. (2020). Network of tourism observatories toward a tourism intelligence: the case of Brazil. *Enlightening Tourism. A Pathmaking Journal*, 10(2), 140-178.
- Alvares, D. F., & Soares, J. C. (2019). Innovación en turismo y startups en Brasil, España y Portugal. *International Journal of Information Systems and Tourism (IJIST)*, 4(1), 53-61.
- Amaral, A. D. G. L., Uchoa, S. B. B., Santos, J. P. L., Santos, K. S. D., & Araújo, Y. C. T. D. (2018). O Desenvolvimento do Turismo e a Inserção das Tecnologias: Um estudo prospectivo. *Cadernos de Prospecção*, 11(3), p. 770-787.
- Amargós, J. D. P., & Llanes, R. S. (2022). Sistema multiagente para la personalización de la atención hotelera a través del televisor inteligente. *Revista Cubana de Transformación Digital*, 3(2), 1-10.
- Anderson, C. (2008). The end of theory: The data deluge makes the scientific method obsolete. *Wired Magazine*, 16(7), 16-07.
- Andrade, A. P. (2018). El estudio de caso múltiple: Una estrategia de investigación en el ámbito de la Administración. *Revista Publicando*, 5(15 (2)), 21-34.
- Angelidou, M. (2015). Smart cities: A conjuncture of four forces. *Cities*, 47, 95-106.
- Anglin Hernández, G. Y. (2022). *Tecnologías necesarias para la gestión inteligente de las playas en Rosarito B.C., de acuerdo con la percepción de los visitantes*. [Trabalho de Conclusão de Curso, Universidad Autónoma de Baja California].
- Aranda, M. F. (2021). Perspectiva espacio-territorio en la gestión integral e inteligente de destinos turísticos. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 26(94), 915-931.

- Aranda, M. F., & Bey, J. M. P. (2021). Metodología para la gestión integrada e inteligente de destinos turísticos de Manabí–Ecuador. *International Journal of Professional Business Review*, 6(1), e208.
- Araújo, G. A., & Lobo, C. (2017). Teoria Ator-rede e análise do turismo: Um novo paradigma? *Turismo & Sociedade*, 10(2), 1-24.
- Arévalo Pacheco, G. J. (2020). Modelos turísticos y desarrollo sustentable: Análisis teórico. In Franco, J. F. S., Ventura, M. C. V. A. & Flores, E. M. (Coords.) *Factores Críticos y Estratégicos en la Interacción Territorial Desafíos Actuales y Escenarios Futuros* (pp. 421-438). Universidad Nacional Autónoma de México y Asociación Mexicana de Ciencias para el Desarrollo Regional A.C, Coeditores, Ciudad de México.
- Arias Germán, C. (2020). *Diagnóstico de la gestión de innovación y tecnología para convertir Gibara en destino turístico inteligente*. [Trabalho de Conclusão de Curso, Universidad de Holguín].
- Arteaga, F. (Comp.). (2018). *Tequila Inteligente*.
- Artopoulos, A. (2023). Imaginarios de IA generativa en educación: Chatbots que enseñan, bicicletas eléctricas y el quinto Beatle. *Hipertextos*, 11(19), 183-200.
- Ascencio, S. E., Bermúdez Méndez, F. E., & García, H. J. (2012). *Implementación de las TIC's en la industria de los pequeños hoteles de San Salvador*. [Trabalho de Conclusão de Curso, Universidad Tecnológica de El Salvador].
- Ateljevic, I., Pritchard, A., & Morgan, N. (Eds.) (2007). *The Critical Turn in Tourism Studies: Innovative Research Methodologies*. Amsterdam: Elsevier.
- Avelino, R. S. (2023). *Colonialismo digital: Tecnologias de rastreamento online e a economia informacional*. São Paulo: Alameda.
- Ávila Pinto, R. (2018). ¿Soberanía digital o colonialismo digital? *Sur. Revista Internacional de Derechos Humanos*, 15(27), 15-28.
- Azpeitia Herrera, L. D., González Herrera, M. R., Álvarez Hernández, J. A., & López Figueroa, G. A. (2019). Diagnóstico del sistema de transporte público en Ciudad Juárez como ciudad inteligente y sus alternativas para una movilidad urbana sustentable. *Revista Turismo Estudos e Práticas-RTEP/UERN*, 8, 85-108.
- Baca, V. G., & Aranciaga, F. J. A. (2021). La innovación empresarial en el contexto de la pandemia 2020–2021. *Newman Business Review*, 7(2), 36-68.
- Barbery-Montoya, D. C., Del Hierro, C. A. V., & Arroba-Hurtado, N. Y. (2020). System and environment for tourism 4.0: How does a digital system work for the promotion and evaluation of gastronomic tourism fairs? In Palma-Ruiz, J. M., Saiz-Álvarez, J. M. & Herrero-Crespo, A. (Eds.) *Handbook of Research on Smart Territories and Entrepreneurial Ecosystems for Social Innovation and Sustainable Growth* (pp. 152-171). IGI Global.

- Bárcia, L. C. (2020). Governança turística da cidade de Búzios: Um estudo sobre um potencial destino turístico inteligente. *RITUR-Revista Iberoamericana de Turismo*, 10(1), 172-201.
- Barijho, M. L., & Suty-Segovia, H. I. (2021). La ciudad de Hernandarias y el Complejo Turístico de Itaipú Binacional como destinos turísticos inteligentes. *Revista Científica en Ciencias Sociales*, 3(2), 69-79.
- Barreno Flores, R. J., Díaz Rojas, C. A. & Latorre Asmad, M. R. (2015). *Plan de negocios: Inka Trips*. [Dissertação de Mestrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas].
- Barrios-Ulloa, A., Cama-Pinto, D., Mardini-Bovea, J., Díaz-Martínez, J., & Cama-Pinto, A. (2021). Projections of iot applications in Colombia using 5g wireless networks. *Sensors*, 21(21), 7167.
- Bastidas Gómez, M., Martelo Gómez, R., & Fontalvo Herrera, T. (2019). Caracterización de smart cities para el fortalecimiento del turismo en la ciudad de Cartagena. *Aglala*, 10(1), 241-268.
- Baykurt, B., & Raetzsch, C. (2020). What smartness does in the smart city: From visions to policy. *Convergence*, 26(4), 775-789.
- Becerra, J. J. (2010). Origen, desarrollo de los estudios CTS y su perspectiva en América Latina. In *Ciencia, Política y Poder. Debates Contemporáneos desde Ecuador*. FLACSO.
- Beck, D. F., da Silva Neto, W. L. B., & Conti, D. M. (2018, dezembro). Um novo paradigma urbano de turismo inteligente e sustentável. In *XX ENGEMA*.
- Beck, D. F., da Silva Neto, W. L. B., & Conti, D. M. (2020). O turismo sob a ótica das cidades inteligentes e sustentáveis. *Organizações e Sustentabilidade*, 8(2), 103-117.
- Becka L., Barrios D., Lobelos D., Rucci A. C., López Arara R. (2022). *Enfoques de inteligencia en la gobernanza turística de la ciudad de La Plata*. Documentos de Trabajo del IIT N° 7. Instituto de Investigaciones en Turismo, Universidad Nacional de La Plata.
- Bejarano, N. L. (2019). Destinos turísticos rurales inteligentes inclusivos: Retos y oportunidades a través de la bioética en la provincia de Los Ríos. *Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores*. Año VII, Edición Especial.
- Beltrami, M., & La Rosa, G. A. (Comp.) (2021). *Inteligencia territorial Argentina: Miradas para el desarrollo*. Instituto Ciudades del Futuro (ICF) de la Fundación Ciudad de La Plata e Instituto de Ciencia y Tecnología (ICyTec) de la Universidad Nacional de Tres de Febrero (UNTREF).
- Beni, M. C., & Moesch, M. (2017). A teoria da complexidade e o ecossistema do turismo. *Turismo: Visão e Ação*, 19(3), 430-457.
- Berger, P., & Luckmann, T. (1995). *La construcción social de la realidad*. Buenos Aires: Amorrortu.

- Betancour Jiménez, S. N., & Zapata Novoa, D. (2022). *Análisis de la situación actual del turismo de naturaleza en Colombia, mediante la revisión de la cadena de valor sus puntos críticos e impactos medioambientales*. [Trabalho de Conclusão de Curso, Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD].
- Bibri, S. E., & Krogstie, J. (2017). On the social shaping dimensions of smart sustainable cities: A study in science, technology, and society. *Sustainable Cities and Society*, 29, 219-246.
- Bifulco, F., Tregua, M., Amitrano, C. C. & D'Auria, A. (2016). ICT and sustainability in smart cities management. *International Journal of Public Sector Management*, 29(2), 132-147.
- Bijker, W. E. (2005). ¿Cómo y por qué es importante la tecnología? *Redes*, 11(21), 19-53.
- Bijker, W., Hughes, T., & Pinch, T. (Eds.) (1987). *The Social Construction of Technological Systems*. Cambridge, MA: MIT Press.
- Binfare, P. W., Marinho, T. S., Dantas, K. G. & Santana, J. D. S. (2021, setembro). Lendas, mitos e contos como atrativo turístico e sua importância na formação do patrimônio inteligente. In Sorrentino, T. A. et al. (Org.) *Anais do I Pocket SIT do IFRN Campus Canguaretama* (pp. 5-9), IFRN, Natal.
- Bispo, M. S. (2010, setembro). Um diálogo entre os paradigmas da teoria crítica e interpretativista no contexto das organizações: Uma proposta baseada no conceito de prática. In *34º Encontro Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração (EnANPAD)*, Rio de Janeiro, RJ, Brasil.
- Bispo, M. S. (2016). Tourism as practice. *Annals of Tourism Research*, 61, 170-179.
- Biz, A. A., & Grechi, D. C. (2021). Public Policies, Tourism and Innovation: an analysis of the cases turismo 4.0 (Portugal) and smart tourism destination (Spain). *Journal of Multidisciplinary Academic Tourism*, (Special Issue 1), 111-131.
- Bjørner, T. (2021). The advantages of and barriers to being smart in a smart city: The perceptions of project managers within a smart city cluster project in Greater Copenhagen. *Cities*, 114, 103187.
- Boes, K., Buhalis, D., & Inversini, A. (2015). Conceptualising smart tourism destination dimensions. In Tussyadiah, I. & Inversini, A. (Eds.) *Information and Communication Technologies in Tourism 2015* (pp. 391-403). Cham: Springer.
- Bolívar, A. (2013). La definición del corpus en los estudios del discurso. *Revista Latinoamericana de Estudios del Discurso*, 13(1), 3-8.
- Bolzán, R., & Mendes-Filho, L. (2021, maio). Tourism Datafication: Politics and ethics of data-driven tourism in a smartization context. In *TOURMAN 2021 - 4th International Scientific Conference*, Salonica, Grécia.

- Bonfato, A. C., Athie, A. A. R., & Coletti, G. F. (2021, dezembro). Destinos turísticos inteligentes: Mapeo y propuesta inicial de aplicación del Recreation Opportunity Spectrum – ROS en Brotas/SP, Brasil. In Del Rosario, J. M. B., Eyzaguirre, C. B., Molina, A. G., & López, L. E. H. (Coords.) *IX Foro Internacional de Turismo Maspalomas Costa Canaria* (pp. 11-29), Gran Canaria, Espanha.
- Bonfato, A. C., Athie, A. A. R., Duarte, J. C. S., & Pelegrinetti, S. M. (2019, dezembro). Diagnóstico del potencial para creación de destinos turísticos inteligentes - DTI's en Estado de São Paulo, Brasil. In Del Rosario, J. M. B., Eyzaguirre, C. B., Molina, A. G., & López, L. E. H. (Coords.) *VII Foro Internacional de Turismo Maspalomas Costa Canaria* (pp. 131-147), Gran Canaria, Espanha.
- Borges, V. D. P. C., Vieira, V. B., & Perinotto, A. R. C. (2021). Information and scientific data, stumbles of tourism management and development (the case on tourist region of the state of Piauí in Brazil). *Сервис в России и за рубежом*, 15(4 (96)), 48-66.
- Borges-Tiago, T., Veríssimo, J., & Tiago, F. (2022). Smart tourism: A scientometric review (2008-2020). *European Journal of Tourism Research*, 30, 3006-3006.
- Bozzano, H. R. (2014). Ordenamiento del territorio e Inteligencia Territorial: Un enfoque aplicado a casos en La Plata (Argentina) y Minas (Uruguay). *Polígonos*, 26, 181-222.
- Braga, S. S., Malta, G. A. P., Silva, M. V. B., Barbosa, M. F. P., & Perinotto, A. R. C. (2019). Análise dos Centros de Atendimento ao Turista em Belo Horizonte/Minas Gerais/Brasil entre os anos de 2014 e 2018. *PODIUM Sport, Leisure and Tourism Review*, 8(2), 174-191.
- Bregolin, M. (2018). *Inteligência territorial em turismo: Aplicação do sistema de capitais para análise de observatórios de turismo da Europa e da América Latina*. [Tese de Doutorado, Universidade de Caxias do Sul].
- Briones Cruz, F., Flores Diaz, G., & Toala Intriago, R. (2014). *Plan de negocio para la creación de una empresa dedicada al desarrollo de guías audiovisuales interactivas de los lugares turísticos del Ecuador*. [Trabalho de Conclusão de Curso, ESPOL, FADCOM].
- Bruno, F., Cardoso, B., Kanashiro, M., Guilhon, L. & Melgaço, L. (Orgs.) (2018). *Tecnopolíticas da vigilância: Perspectivas da margem*. São Paulo: Boitempo.
- Buhalis, D., & Amaranggana, A. (2013). Smart tourism destinations. In Xiang, Z. & Tussyadiah, I. (Eds.) *Information and communication technologies in tourism 2014: Proceedings of the international conference in Dublin, Ireland, January 21-24, 2014* (pp. 553-564). Springer International Publishing.
- Buhalis, D., & Sinarta, Y. (2019). Real-time co-creation and nowness service: lessons from tourism and hospitality. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 36(5), 563-582.
- Burgos, J. P. (2018). Turismo solidario y turismo responsable, aproximación a su marco teórico y conexiones con la inteligencia turística. *Revista Iberoamericana de Economía Solidaria e Innovación Socioecológica*, 1, 23-48.

- Bussador, A. (2023). *Indicadores estratégicos para destinos turísticos inteligentes: Modelo destino turístico inteligente para o Brasil (Modelo DTI-BR)*. [Tese de Doutorado, Universidade Federal da Integração Latino-Americana].
- Bustos Navarta, O., Scalfino, F. & Ziperovich, A. (2023). *Experiencias en inteligencia turística. 1º edición*. Red Argentina de Destinos Turísticos Inteligentes (Red DTI-Ar).
- Cacho, A. et al. (2015, outubro). A smart destination initiative: The case of a 2014 FIFA world cup host city. In *2015 IEEE First International Smart Cities Conference (ISC2)* (pp. 1-6), IEEE. Guadalajara, México.
- 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.
- Cacho, N., Lopes, F., Cavalcante, E., & Santos, I. (2016, setembro). A smart city initiative: The case of Natal. In *2016 IEEE International Smart Cities Conference (ISC2)* (pp. 1-7), IEEE, Trento, Itália.
- Callon, M. (1984). Some elements of a sociology of translation: domestication of the scallops and the fisherman of St Brieuc Bay. *The Sociological Review*, 32(1), 196-233.
- Calzada, I. (2021). *Smart City Citizenship*. Amsterdam: Elsevier.
- Camacho Calsina, I., & Zenteno Vito, G. R. (2020). *Diseño de un portal web de promoción e información turística de la ciudad de La Paz y la utilización del código Q.R.* [Trabalho de Conclusão de Curso, Universidad Mayor de San Andrés].
- Caman Muñoz, W. (2021). *Plan de negocios aplicado al alquiler de viviendas inteligentes en zonas naturales aisladas del Perú: Provincia de Chachapoyas Región Amazonas*. [Dissertação de Mestrado, Universidad de Chile].
- Camargo-Ariza, L. L., Rivera-Ospino, M. J., & Medina-Delgado, B. (2018). Smart Tourism with Smart TVs. *Respuestas*, 23(2), 22-30.
- Campodónico, R., & Chalar, L. (2017). El abordaje interdisciplinario en el turismo. El campo de análisis TEMA como propuesta metodológica. *Estudios y Perspectivas en Turismo* 26(2), 461-477.
- Cano Heredia, A. A. (2021). *Evaluación de las dimensiones del modelo de destino turístico inteligente y la relación de la gestión pública en su impulso, caso Cozumel, México 2015-2019*. [Dissertação de Mestrado, Universidad de Quintana Roo].
- Cañada, E., Izcara, C., & Zapata Campos, M. J. (2023). Putting fairness into the gig economy: delivery cooperatives as alternatives to corporate platforms. *Societies*, 13(3), 68.
- Carabajal, M. I. (2020). Coproducción de conocimiento: el caso de la reunión de tendencia climática trimestral de Argentina. *Revista Iberoamericana de Ciencia, Tecnología y Sociedad-CTS*, 15(44), 197-219.

- Cárdenas Gómez, E. P. (2016). Crecimiento y planeación urbana en Acapulco, Cancún y Puerto Vallarta (México). *Revista Investigaciones Turísticas*, (12), 99-120.
- Cardoso, I. B. F. (2018). Os destinos turísticos inteligentes: Um estudo em Seul, Coreia do Sul e Curitiba, Paraná. [Trabalho de Conclusão de Curso, Universidade Federal do Paraná].
- Cardullo, P., & Kitchin, R. (2019). Being a 'citizen' in the smart city: Up and down the scaffold of smart citizen participation in Dublin, Ireland. *GeoJournal*, 84(1), 1-13.
- Carrillo Checa, R. S. (2015). *Propuesta para la creación de una empresa que desarrolla aplicaciones móviles para fomentar el turismo en el Ecuador*. [Trabalho de Conclusão de Curso, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil].
- Cassino, J. F., Souza, J. & da Silveira, S. A. (Org.) (2021). *Colonialismo de Dados: Como Opera a Trincheira Algorítmica na Guerra Neoliberal*. Autonomia Literária.
- Castells, M. (2000). *La Era de la Información: Economía, Sociedad y Cultura. Volumen I. La Sociedad Red*. 2da edición. Madrid: Alianza Editorial, S. A.
- Castillo Cueva, G. A., & Aguilar Campos, L. I. (2019). *Sistema inteligente web de recomendación de actividades turísticas para una provincia del Perú*. [Trabalho de Conclusão de Curso, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].
- Castillo Nechar, M. (2022). Destinos turísticos inteligentes: Una propuesta desde los vectores de la sustentabilidad crítica. In Vargas Martínez, E. E., Sánchez Valdés, A. & Delgado Cruz, A. (Coords.) *Vectores de innovación sustentable: organizaciones y destinos turísticos inteligentes* (pp. 115-133). Universidad Autónoma del Estado de México. Toluca, Estado de México: Ediciones y Gráficos EON.
- Castillo Nechar, M., Vargas Martínez, E. E. & Sánchez Valdés, A. (2022). Ejecutivo Vigilancia Tecnológica (VT) e Inteligencia Competitiva (IC) como herramientas esenciales para la competitividad, la promoción y la comercialización del patrimonio cultural. In Oliveira, J. L. S., Santos, L. O. S., Panosso Netto, A. (Orgs.) *Teoria do Turismo: Interfaces, Educação e Práticas* (pp. 209-227). São Paulo: Edições EACH.
- Castillo Vizuite, D. D., Gavilanes Montoya, A. V., Muñoz Jácome, E. A., Chávez Velásquez, C. R., & Borz, S. A. (2021). An evaluation of the importance of smart tourism tools in the Riobamba Canton, Ecuador. *Sustainability*, 13(16), 9436.
- Castoriadis, C. (2013). *La institución imaginaria de la sociedad*. México: Fábula en Tusquets Editores.
- Castro Álvarez, U., González Rodríguez, J. Á., & Maldonado Duarte, L. M. (2017). Destinos turísticos inteligentes: ¿Estrategia para el desarrollo local en países pobres? *TURYDES: Revista sobre Turismo y Desarrollo Local Sostenible*, 10(22), 7.
- Castro Pacheco, K. P. C., Alfonso, Y. V., Castro Pacheco, M. L. C., & Corral, V. del (2022). Diagnóstico de las potencialidades de Cuenca para ser un Destino Turístico Inteligente. *Revista Ciencia & Tecnología*, 22(35), 52-64.

- Cavalheiro, M. B. (2017). *Understanding smart tourism destination: Evidence from a smart city project implementation in an international tourism destination* [Tese de Doutorado, Fundação Getúlio Vargas].
- Cavalheiro, M. B., Cavalheiro, G. M. D. C., Mayer, V. F., & Marques, O. R. B. (2021). Applying patent analytics to understand technological trends of smart tourism destinations. *Technology Analysis & Strategic Management*, 1-17.
- Cavalheiro, M. B., Joia, L. A., Canto Cavalheiro, G. M., & Mayer, V. F. (2021). Smart tourism destinations: (Mis)aligning touristic destinations and smart city initiatives. *BAR-Brazilian Administration Review*, 18, e190132.
- Charmaz, K. (2006). *Constructing Grounded Theory. A Practical Guide Through Qualitative Analysis*. SAGE.
- Chaves Agüero, C. (2014). *Uso de los recursos educativos abiertos (REA) y la realidad aumentada (RA) como herramientas didácticas de apoyo en el curso de Plantas de Costa Rica con fines turísticos del Programa de Guía Naturalista del Núcleo de Turismo del Instituto Nacional de Aprendizaje*. [Dissertação de Mestrado, Universidad Nacional de Costa Rica].
- Ceballos, L. D., Maisonnave, M. A., & Londoño, C. R. B. (2020). Soberanía tecnológica digital en Latinoamérica. *Propuestas para el Desarrollo*, (IV), 151-167.
- Cedeño Suárez, L. A., & Cedeño Suárez, P. D. (2012). *Proyecto de Factibilidad para la Elaboración y Comercialización de una Aplicación en Teléfonos Celulares Inteligentes de una Guía Hotelera y Turística de la Costa Ecuatoriana*. [Trabalho de Conclusão de Curso, Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil].
- Cedeño Zambrano, E. G., & Loor Cedeño, L. M. (2022). *Propuesta de una planificación estratégica para el desarrollo del Cantón Portoviejo como destino turístico inteligente (DTI)*. [Trabalho de Conclusão de Curso, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López].
- Celdrán-Bernabeu, M. A., Mazón, J. N., Ivars-Baidal, J. A., & Vera-Rebollo, J. F. (2018). Smart Tourism: Un estudio de mapeo sistemático. *Cuadernos de Turismo*, (41), 107-138.
- Cen Gómez, A. O., & Huerta Cuervo, R. (2021). Capacidades institucionales para la gestión municipal de los destinos turísticos de México. Indicadores para un gobierno inteligente y sostenible. In García, M. O., Ricalde, D. C. & González, R. O (Coords.) *Turismo y Gastronomía: Experiencias en Innovación, Competitividad y Gestión* (pp. 17-44). Universidad Autónoma del Estado de México.
- Cervantes, O., Gutiérrez, E., Gutiérrez, F., & Sánchez, J. A. (2016). Social metrics applied to smart tourism. *ISPRS Annals of the Photogrammetry, Remote Sensing and Spatial Information Sciences*, 4, 117-124.
- Chango-Cañaveral, P. M, Luna-Briceño, T. L., Quezada-Sarmiento, P. A., Benavides-Cordova, V. M., Enciso-Quispe, L. E., Artieda-Ponce, M. P., & Pupiales Chuqin, N. C. (2017, novembro-dezembro). Zaruma Party App para la gestión turística y gastronómica

- inteligente. In *Congreso de Turismo, Gastronomía y Nuevas Tecnologías*. Universidad Técnica Particular de Loja, Loja - Ecuador.
- Chavarry Cordova, S. E., Fuertes Leon, M. M., Miranda Quispe, E. L., Pari Capa, E., & Ventura Pedreros, M. (2020) *Perú tourist - Aplicativo inteligente de turismo*. [Trabalho de Conclusão de Curso, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas].
- Chiavellini, O. (2022). *Las áreas protegidas como destinos inteligentes. El caso del Parque Nacional Iguazú*. [Trabalho de Conclusão de Curso, Universidad Nacional de La Plata].
- Choi, J., Lee, S., & Jamal, T. (2021). Smart Korea: Governance for smart justice during a global pandemic. *Journal of Sustainable Tourism*, 29(2-3), 541-550.
- Chong, E. D. A., & Reyes, M. D. C. (2018). Modelo de negocio para desarrollo de una aplicación móvil de turismo de la región norte y nor-oriental del Perú. Tesis de grado. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Cohen Granados, J. J., & Linares Morales, J. A. (2019, setembro). Cultura de inovação y destinos turísticos inteligentes: El caso de la ciudad de Santa Marta. In *III Congreso Internacional de Innovación Turística & Desarrollo Regional. Memorias 2019* (pp. 134-143). SENA, SENNOVA: Santa Marta, Colombia.
- Comparato, G. (2019). (¿Re?) Producción científica en el campo de los estudios turísticos ¿Qué pasa en América Latina? *Realidad, Tendencias y Desafíos en Turismo (CONDET)*, 17(2), 1–25.
- Comparato, G. J. (2022). *Génesis y desarrollo de los estudios turísticos: Un análisis del caso argentino en el marco de las discusiones del campo científico latinoamericano*. [Tese de Doutorado, Universidad Nacional de La Plata].
- Concha Agredo, E. A., Martínez-Acosta, L. C., Chantre, A., & Ramirez-Gonzalez, G. (2015). Pervasive NFC-based solution for the analysis of tourism data in an environment of smart cities. *Sistemas & Telemática*, 13(32), 41-60.
- CORFO (2017). *Transforma turismo. Generación de un modelo de gestión de destinos turísticos inteligentes (DTI) en Chile*. Informe de consultoría. Consolidado final. (Resumen ejecutivo). https://chilesertur.cl/wp-content/uploads/2021/09/informe_final_dti.pdf
- Cornejo Ortega, J. L., & Malcolm, C. D. (2020). Touristic stakeholders' perceptions about the smart tourism destination concept in Puerto Vallarta, Jalisco, Mexico. *Sustainability*, 12(5), 1741.
- Cornejo Rengifo, M. I. (2020). *Diagnóstico de Manta como destino turístico inteligente*. [Trabalho de Conclusão de Curso, Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí].
- Cornelio-Vázquez, B. L., & Cuevas Álvarez, M. C. (2019). Marketing turístico para millennials. *Hitos de Ciencias Economico Administrativas*, 25(71), 36-49.

- Correa Alvarado, N. J. (2022) *Análisis del modelo de Destinos Turísticos Inteligentes para la gestión de destinos turísticos emergentes: Caso Colombia*. [Dissertação de Mestrado, Universitat Oberta de Catalunya].
- Corrêa, S. C. H., & Sevilha Gosling, M. (2021). Smart tourism destinations from the perspective of travelers with disability. *Almatourism-Journal of Tourism, Culture and Territorial Development*, 12(23), 1-20.
- Couldry, N. & Mejias, U. A. (2019). *The Costs of Connection: How Data Is Colonizing Human Life and Appropriating It for Capitalism*. Stanford, CA: Stanford University Press.
- Couldry, N., & Mejias, U. A. (2021). The decolonial turn in data and technology research: What is at stake and where is it heading? *Information, Communication & Society*, 26(4), 786-802.
- Crawford, K. (2021). *The Atlas of AI: Power, politics, and the planetary costs of artificial intelligence*. New Haven, CT: Yale University Press.
- Criado Grosse, C., & Viglino, M. (2019). *Wanderlust. "Plataforma inteligente de experiencias únicas"*. [Trabajo de Conclusão de Curso, Universidad de San Andrés].
- Cruz Estrada, I., & Miranda-Zavala, A. M. (2022). Factores tecnológicos para implementar la gestión inteligente de las playas desde la percepción de los visitantes de Rosarito, Baja California. *Estudios Gerenciales*, 38(163), 184-199.
- Cruz-Estrada, I., Miranda-Zavala, A. M., & Ramírez-Torres, M. (2021). Gestión inteligente de playas desde la percepción del visitante: Caso Rosarito, Baja California, México. *Revista de Ciencias Sociales*, 27(4), 504-520.
- Cruz Jiménez, G. (2022). Capacidades colectivas y redes de políticas públicas en la conformación de destinos turísticos sustentables. In Vargas Martínez, E. E., Sánchez Valdés, A. & Delgado Cruz, A. (Coords.) *Vectores de innovación sustentable: organizaciones y destinos turísticos inteligentes* (pp. 135-148). Universidad Autónoma del Estado de México. Toluca, Estado de México: Ediciones y Gráficos EON.
- Cruz Vicente, M. A., Agatón Lorenzo, D., & Añorve Fonseca, N. N. (2018). El turismo de naturaleza en la zona turística de Pie de la Cuesta en Acapulco Guerrero, México: Caminando hacia un espacio turístico inteligente, los primeros pasos. In Pérez Campuzano, E. & Mota Flores, V. E. (Coords.) *Desarrollo Regional Sustentable y Turismo* (pp. 699-723). Universidad Nacional Autónoma de México y Asociación Mexicana de Ciencias para el Desarrollo Regional AC, Coeditores, México.
- Cuello, G. (2020). *Territorios-Destinos turísticos inteligentes. La relación entre actores territoriales y patrimonio natural en el área ribereña de Luján (Provincia de Buenos Aires)*. [Trabalho de Conclusão de Curso, Universidad Nacional de Luján].
- Da Silva, M. V. A. (2022). *Distopia turística: Psicotrópicas reflexões ao assistir ao filme Bacurau*. Natal: Editora Caule de Papiro.

- Dachary, A. A. C., & Burne, S. M. A. (2023). El futuro del turismo frente a un cambio profundo. In Schlüter, R. & Puig, A. (Coord.) *Turismo en Tiempos de Cambio. Los Desafíos del Siglo XXI* (pp. 1-22). 1a ed. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Centro de Investigaciones y Estudios Turísticos – CIET.
- Dallabrida, V. R. (2020). Da cidade inteligente, ao território inovador, rumo à inteligência territorial: Aproximações teóricas e prospecções sobre o tema. *Desenvolvimento em Questão*, 18(53), 46-71.
- Dalton, C. M., Taylor, L., & Thatcher, J. (2016). Critical data studies: A dialog on data and space. *Big Data & Society*, 3(1), 2053951716648346.
- Dameri, R. P., Benevolo, C., Veglianti, E., & Li, Y. (2019). Understanding smart cities as a glocal strategy: A comparison between Italy and China. *Technological Forecasting and Social Change*, 142, 26-41.
- Damián, A. G. (2022). Teorías con enfoque interpretativo en la investigación del turismo. *Turismo y Sociedad*, 31, 73-96.
- Darbellay, F., & Stock, M. (2012). Tourism as complex interdisciplinary research object. *Annals of Tourism Research*, 39(1), 441-458.
- Dardot, P., & Laval, C. (2014). *A nova razão do mundo: Ensaio sobre a sociedade neoliberal*. São Paulo: Boitempo Editorial.
- Dávila-Aragón, G., & Arriola-Castrejón, E. (2021). Medical Tourism in Mexico. Analysis of the Economic and Technological Model in the COVID-19 Pandemic Era. In Dávila-Aragón, G. & Rivas-Aceves, S. (Eds.) *The Future of Companies in the Face of a New Reality: Impact and Development in Latin America* (pp. 131-147). Springer.
- de Carvalho, L. M., & Minasi, S. M. (2024). Os desafios e alternativas para cidades e destinos turísticos inteligentes. *Revista Brasileira dos Observatórios de Turismo-ReBOT*, 3(1), 583-589.
- De Lucca, M. (2017). *Data mining y turismo: Un enfoque integral para potenciar la imagen de marca Argentina*. [Trabalho de Conclusão de Curso, Universidad Nacional del Sur].
- De Marco, N., Nario, M., & Ramos, A. (2015). *Travel Shop. La primera tienda online de equipamiento Smart para viajes*. [Dissertação de Mestrado, Universidad ORT Uruguay].
- De Oliveira, R. H., & Pinhanez, M. (2017). Parcerias Público-Privadas e promoção de iniciativas de cidades inteligentes - Insights do Rio de Janeiro. *PMKT – Revista Brasileira de Pesquisas de Marketing, Opinião e Mídia (PMKT on-line)*, 10(3), 389-402.
- De Oliveira, S. A., Sobrinho, R. M. F., & Guarido Filho, E. R. (2015). Análise do discurso no institucionalismo organizacional: Possibilidades a partir do discurso midiático. *Revista Eletrônica de Ciência Administrativa*, 14(1), 45-58.

- De Sousa, T. C. G. (2018). *Modelo de competitividade de destino turístico inteligente*. [Tese de Doutorado, UNIVALI / Universidad de Alicante].
- De Sousa, T. C. G., de Souza, M. J. B., Rossetto, C. R., & Ivars-Baidal, J. A. (2016). Análise da transformação de um Destino Turístico Tradicional (DTT) em Destino Turístico Inteligente (DTI) à luz do modelo da SEGITTUR (2013). *CULTUR: Revista de Cultura e Turismo*, 10(2), 86-91.
- Delgado, A. K. C., & Andrade, J. A. (2019). Teoria ator-rede (TAR) como instrumento de pesquisa em turismo: Buscando aproximações e contribuições. *Turismo: Visão e Ação*, 21(1), 144-164.
- Dencik, L. (2018). Surveillance realism and the politics of imagination: Is there no alternative? *Krisis: Journal for Contemporary Philosophy*, 1, 31-43.
- Dencik, L., & Sanchez-Monedero, J. (2022). Justicia de datos. *Revista Latinoamericana de Economía y Sociedad Digital*.
- Díaz Andrade, A. (2007). *Interaction between existing social networks and information and communication technology (ICT) tools: Evidence from rural Andes*. [Tese de Doutorado, University of Auckland].
- Díaz Andrade, A., & Urquhart, C. (2012). Unveiling the modernity bias: A critical examination of the politics of ICT4D. *Information Technology for Development*, 18(4), 281-292.
- Diniz, E. H., Petrini, M., Barbosa, A. F., Christopoulos, T. P., & Santos, H. M. D. (2006, setembro). Abordagens epistemológicas em pesquisas qualitativas: Além do positivismo nas pesquisas na área de Sistemas de Informação. In *30º Encontro da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração (EnANPAD)*, Salvador, BA, Brasil.
- Dos Santos, S. R. (2022). Espacios urbanos de desplazamiento en ciudades brasileñas denominadas Patrimonio Cultural de la Humanidad por la UNESCO bajo el concepto de destino turístico inteligente. *PASOS Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 20(2), 371-387.
- Dos Santos, S. R., & Gândara, J. M. (2016). Destino turístico inteligente: Construção de um modelo de avaliação com base em indicadores para planejamento, gestão e controle de destinos histórico-culturais patrimônio da humanidade, analisando o caso de São Luís (Maranhão, Brasil). *CULTUR: Revista de Cultura e Turismo*, 10(2), 69-79.
- Dos Santos, S. R., de Souza Neto, V. R., Pereira, L. R. S., Gândara, J. M. G., & da Silva, S. R. X. (2016). Destino turístico inteligente: Acessibilidade no centro histórico de São Luís–Maranhão, um estudo sobre a reputação online no TripAdvisor. *Marketing & Tourism Review*, 1(2).
- Douglas, H. (2011). Facts, values, and objectivity. In Jarvie, I. C. & Zamora-Bonilla, J. (Eds.) *The SAGE Handbook of the Philosophy of Social Sciences* (pp. 513-529). London: SAGE Publications.

- Dourish, P., & Gómez Cruz, E. (2018). Datafication and data fiction: Narrating data and narrating with data. *Big Data & Society*, 5(2), 2053951718784083.
- Duarte, F., Emanuelli, V., Palma, A. & Vergara, M. (2014). *CoolTOUR Sistema móvil para el turista*. [Trabalho de Conclusão de Curso, Universidad ORT Uruguay].
- Duque Franco, I. (2021). Las smart cities en la agenda del planeamiento y la gobernanza urbana en América Latina. *Cuadernos de Geografía: Revista Colombiana de Geografía*, 30(2), 280-296.
- Dussel, I., & Williams, F. (2023). Los imaginarios sociotécnicos de la política educativa digital en México (2012-2022). *Profesorado, Revista de Currículum y Formación del Profesorado*, 27(1), 39-60.
- Egger, R. (Ed.) (2022). *Applied Data Science in Tourism: Interdisciplinary Approaches, Methodologies, and Applications*. Springer.
- Eisenhardt, K. (1989). Building Theories from Case Study Research. *The Academy of Management Review*, 14(4), 532-550.
- Escandon-Barbosa, D., & Salas-Paramo, J. (2021). Tourism Amidst COVID-19: Consumer experience in luxury hotels booked through digital platforms. *Tourism Recreation Research*, 48(1), 141-146.
- Espejo Mamani, E. P. (2018). “*Aplicación móvil de realidad aumentada*”. Caso: “*Plaza Murillo*”. [Trabalho de Conclusão de Curso, Universidad Mayor de San Andrés].
- Espinosa, L. (2019). *Diagnóstico de Quito como destino turístico inteligente*. [Trabalho de Conclusão de Curso, Pontificia Universidad Católica del Ecuador].
- Estévez, E. D. (2016). Territorios digitales y soberanía tecnológica: Pensar los usos y apropiaciones de las tecnologías desde una perspectiva contrahegemónica como un posible camino a la construcción de soberanía tecnológica. *Actas de Periodismo y Comunicación*, 2(1).
- Fairclough, N. (1995). *Critical Discourse Analysis: The Critical Study of Language*. London and New York: Longman.
- Farberoff, A. N., Beltrami, M., & Pereyra, S. A. (2018). Problemas estructurales que dificultan la implementación de sistemas de gestión de destinos turísticos inteligentes en municipios argentinos. *Revista Argentina de Investigación en Negocios*, 4(1), 7-22.
- Faria, J. D. (2012, setembro). Dimensões da matriz epistemológica em estudos em Administração: Uma proposição. In *36º Encontro da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração*, Rio de Janeiro, RJ, Brasil.
- Fariniuk, T. M. D. (2018). *A Construção Multifacetada do Conceito de Smart City: O Panorama Brasileiro e o Caso de Curitiba – Paraná*. [Tese de Doutorado, Pontificia Universidade Católica do Paraná].

- Fariniuk, T. M. D., Simão, M. M. B., Firmino, R. J., & Mendonça, J. H. K. M. B. (2020). O estereótipo smart city no Brasil e sua relação com o meio urbano. *Perspectivas em Gestão & Conhecimento*, 159-179.
- Fazito, M. (2013). *Competing Rationalities of Tourism Development in the Espinhaço Range Biosphere Reserve*. [Tese de Doutorado, University College Dublin].
- Fazito, M. (2015). Modernização turística: O papel do turismo nos discursos dominantes de desenvolvimento. In Figueiredo, S., Azevedo, F. & Nóbrega, W. (Orgs.) *Perspectivas Contemporâneas de Análise em Turismo*. Belém: NAEA.
- Feenberg, A. (2002). *Transforming Technology: A Critical Theory Revisited*. Oxford University Press.
- Feenberg, A. (2003). *O que é a filosofia da tecnologia?* Conferência pronunciada para os estudantes universitários de Komaba, junho de 2003, sob o título de "What is philosophy of technology?". Tradução de Agustín Apaza, com revisão de Newton Ramos-de-Oliveira.
- Feenberg, A. (2005). *Teoría Crítica de la Tecnología*. *Revista CTS*, 5(2), 109-123.
- Feenberg, A. (2013). Del esencialismo al constructivismo: La filosofía de la tecnología en la encrucijada. *Hipertextos, Capitalismo, Técnica y Sociedad en Debate*, 1(1), 15-58.
- Feenberg, A. (2017). *Technosystem: The Social Life of Reason*. Massachusetts: Harvard University Press.
- Feenberg, A. (2022). *Construtivismo Crítico: Uma Filosofia da Tecnologia*. São Paulo: Associação Filosófica Scientiae Studia.
- Feierherd, G. E., González, F., Viera, L., Romano, L., Delía, L. N., Huertas, F., & Depetris, B. O. (2019a). Realidad virtual y aumentada, big data y dispositivos móviles: Aplicaciones en turismo. In *XXI Workshop de Investigadores en Ciencias de la Computación (WICC 2019)*, San Juan, Argentina.
- Feierherd, G. E., González, F., Viera, L., Soler, R., Romano, L., Delía, L. N., & Depetris, B. O. (2018, outubro). Comparison of services for the recognition of flora images: Uses in augmented reality and tourism. In *XXIV Congreso Argentino de Ciencias de la Computación (CACIC 2018)*, Tandil, Provincia de Buenos Aires, Argentina.
- Feierherd, G., González, F., Viera, L., Soler, R., Romano, L., Delía, L., & Depetris, B. (2019b). Combining artificial intelligence services for the recognition of flora photographs: Uses in augmented reality and tourism. In *Computer Science–CACIC 2018: 24th Argentine Congress, Tandil, Argentina, October 8–12, 2018, Revised Selected Papers 24* (pp. 367-375). Springer International Publishing.
- Feldman, P. J., & Girolimo, U. (2021). La Industria 4.0 en perspectiva latinoamericana: limitaciones, oportunidades y desafíos para su desarrollo. *Revista Perspectivas de Políticas Públicas*, 10(20), 459-491.

- Femenia-Serra, F., & Ivars-Baidal, J. A. (2021). Do smart tourism destinations really work? The case of Benidorm. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 26(4), 365-384.
- Fernandes, D. L., & Bernier, E. T. (2021). Acessibilidade virtual em destinos turísticos inteligentes: Os casos de Curitiba [Brasil] e Málaga [Espanha]. *Rosa dos Ventos*, 13(1), 2-15.
- Fernandez, N. A., Gutierrez, F., Gómez, E. E., Ruiz, A. D., Tineo, J. P., & Segura, E. L. (2022). Expert system to guide users of the tourist corridor of the Provinces of Jaen, San Ignacio and Utcubamba in Cajamarca, Peru. *International Journal of Professional Business Review*, 7(2), e0591-e0591.
- Fernández González, M. (2015). *La smart city como imaginario socio-tecnológico. La construcción de la utopía urbana digital* [Tese de Doutorado, Universidad del País Vasco].
- Fernández Mateo, J. (2019). Los fundamentos epistemológicos de la transformación digital y sus efectos sobre la Agenda 2030 y los derechos humanos. *Icade. Revista de las Facultades de Derecho y Ciencias Económicas y Empresariales*, (108).
- Figueredo, M., Cacho, N., Thome, A., Cacho, A., Lopes, F., & Araujo, M. (2017, dezembro). Using social media photos to identify tourism preferences in smart tourism destination. In *2017 IEEE International Conference on Big Data (Big Data)* (pp. 4068-4073), Boston, MA, USA.
- Firmino, R. J., & Bruno, F. G. (2023). Construindo uma agenda latino-americana de estudos sobre vigilância, tecnologia e sociedade. *PoliTICS*, 35.
- Fisher, M. (2016). *Realismo capitalista. ¿No hay alternativa?* Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Caja Negra Editorial.
- Fletcher, R., Blanco-Romero, A., Blázquez-Salom, M., Cañada, E., Murray Mas, I., & Sekulova, F. (2023). Pathways to post-capitalist tourism. *Tourism Geographies*, 25(2-3), 707-728.
- Flick, U. (2004). *Introdução à Pesquisa Qualitativa*. São Paulo: ARTMED.
- Flores-Leitón, J. M. (2021). *Estudio de la implantación de una plataforma tecnológica en un destino turístico: El caso de InteliTur en La Fortuna de San Carlos, Costa Rica*. [Trabalho de Conclusão de Curso, Instituto Tecnológico de Costa Rica].
- Flores Flores, D. C. (2014). *Teorias de realidad aumentada y tecnología smartphone como estrategia de publicidad para monumentos históricos de la ciudad de La Paz*. [Trabalho de Conclusão de Curso, Universidad Mayor de San Andrés].
- Flores Orozco, Á. P., Hurtado Jerves, J. C., & Zabala Bustamante, B. A. (2018). Sistema inteligente web adaptativo para la recomendación de destinos turísticos en el Cantón Morona. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*.

- Fox, S., Griffy-Brown, C., & Dabic, M. (2020). From socio-technical systems to biosocial technical systems: New themes and new guidance for the field of technology in society. *Technology in society*, 62, 101291.
- Franch, D. B., & Contreras, T. C. (2013). Observatorio en turismo: Organismo inteligente para la toma de decisiones en el destino. *RITUR-Revista Iberoamericana de Turismo*, 3(2), 25-34.
- Franklin, A. (2004). Tourism as an ordering: Towards a new ontology of tourism. *Tourist Studies*, 4(3), 277-301.
- Freire-Medeiros, B., & Freitas, J. (2020). Rio, Cidade Inteligente? Mobilidade de políticas e políticas de mobilidade no contexto dos megaeventos. *Interseções*, 22(2), 201-224.
- Freitas, H. B. B., & Mendes Filho, L. (2020). Iniciativas de destinos turísticos inteligentes na cidade de Natal-RN: Uma abordagem qualitativa. *Rosa dos Ventos*, 12(4), 997-1016.
- Freitas, L. B. A. (2019). *Aju Intelligence Tour: Um aplicativo para destinos turísticos inteligentes na cidade de Aracaju*. [Dissertação de Mestrado, Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Sergipe].
- Freitas, L. B. A., & Faxina, F. (2017, novembro). Destinos turísticos inteligentes: O contexto de aplicativos móveis em Aracaju. In Santos, C. A. J. (Org.) *Anais do II Seminário Nacional Turismo/UFS* (pp. 139-147), São Cristóvão, SE, Brasil.
- Freitas, L. B. A., Mondo, T. S., & Soares, J. C. (2020). Comentarios de los turistas respecto a la “Passarela do Caranguejo” desde la perspectiva de los destinos turísticos inteligentes. *TURYDES: Revista sobre Turismo y Desarrollo Local Sostenible*, 13(29), 20-39.
- Freitas, J. A. (2016). Búzios, cidade inteligente ou destino inteligente? *CULTUR: Revista de Cultura e Turismo*, 10(2), 63-68.
- Gallego, J. R. (2018). Diseño conceptual-metodológico para el análisis metateórico de textos científicos. *Comunicación y Sociedad*, (31).
- Garcia, L. M., Aciar, S., Mendoza, R., & Puella, J. J. (2018, julho). Smart tourism platform based on microservice architecture and recommender services. In *International Conference on Mobile Web and Intelligent Information Systems* (pp. 167-180). Cham: Springer International Publishing.
- Garcia-Ayllon, S., & Miralles, J. L. (2015). New strategies to improve governance in territorial management: Evolving from “smart cities” to “smart territories”. *Procedia Engineering*, 118, 3-11.
- García Canclini, N. (2001). *Culturas Híbridas: Estrategias para Entrar y Salir de la Modernidad*. Buenos Aires: Paidós.
- García Canclini, N. (2020). *Ciudadanos Reemplazados por Algoritmos*. Alemanha: Bielefeld University Press.

- García Pérez, N., Camacho Rodríguez, A. & Castellano Catillo, J. R. (2019). Programa de desarrollo organizacional para desplegar capacidades en líderes que mejoren la calidad de vida y el bienestar social del turismo del centro de Cuba como destino turístico inteligente. In Jiménez Jiménez, F., Leue Luna, M. C., Olivares Sastré, D., Cruz, Montero de la Cruz, F. G. (Coords.). *Destinos Turísticos Inteligentes: Prospectiva del Desarrollo Humano en el Turismo Mexicano* (pp. 49-70). Quintana Roo: Centro de Evaluación de Capacidades Turísticas de Mercado para el Desarrollo, A.C. Laboratorio de Observación Urbana y Turística, A.C.
- Garita, C., & Ortiz, G. (2016). e-Bridge 3.0: A strategic approach to structural health monitoring of bridges in Costa Rica. In *ICT for Promoting Human Development and Protecting the Environment: 6th IFIP World Information Technology Forum, WITFOR 2016, San José, Costa Rica, September 12-14, 2016, Proceedings 6* (pp. 205-210). Springer International Publishing.
- Garrido Cusipaucar, B. M. (2022). *Software para la gestión de paquetes turísticos denominado: Turismo Smart Version 2.5 implantado en el operador turístico Peru Jamuy Cusco-Perú*. [Trabalho de Conclusão de Curso, Universidad Andina del Cusco].
- Gelter, J., Fuchs, M., & Lexhagen, M. (2022). Making sense of smart tourism destinations: A qualitative text analysis from Sweden. *Journal of Destination Marketing & Management*, 23, 100690.
- Gelter, J., Lexhagen, M., & Fuchs, M. (2021). A meta-narrative analysis of smart tourism destinations: Implications for tourism destination management. *Current Issues in Tourism*, 24(20), 2860-2874.
- Girola, L., & González, M. A. (2020). Imaginarios y representaciones sociales. Reflexiones conceptuales y una breve mención al estado del arte en México. In Hiernaux-Nicolas, D., Osorio García, M. & Vázquez Gómez, R. A. (Coords.). *Los Imaginarios Sociales y el Turismo: Conceptos y Aplicaciones* (pp. 23-58). México: Universidad Panamericana.
- Gitelman, L. (Ed.). (2013). *"Raw data" is an oxymoron*. Cambridge, MA: MIT press.
- Gliemmo, F. (2012, outubro). Inteligencia territorial y Turismo: Un diálogo hacia la definición de lugares. In *XI INTI International Conference*, La Plata, Provincia de Buenos Aires, Argentina.
- Gobierno de Chile (2017). *Transforma turismo. Programa estratégico nacional de especialización inteligente. Primer año de implementación. 2017*. https://www.transformaturismo.cl/wp-content/uploads/2020/08/Memoria_Transforma_Turismo_2017.pdf
- Gomes, C. L. (2022, setembro). Destinos Turísticos Inteligentes, Cidades Inteligentes: o reverso da medalha. XIX Seminário ANPTUR.
- Gomes, E. L., Gândara, J. M., & Ivars-Baidal, J. A. (2017). É importante ser um destino turístico inteligente? A compreensão dos gestores públicos dos destinos do Estado do Paraná. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*, 11, 503-536.

- Gomes, E. L. S., & Simonian, L. T. L. (2019). A dinâmica das organizações turísticas e o consumo de água em São Luís (MA) e Belém (PA). *RITUR - Revista Iberoamericana de Turismo*, 9(1), 248-273.
- Gómez, R. J. (1997). Progreso, determinismo y pesimismo tecnológico. *Redes*, 4(10), 59-94.
- Gomez-Oliva, A., Alvarado-Urbe, J., Parra-Meroño, M. C., & Jara, A. J. (2019). Transforming communication channels to the co-creation and diffusion of intangible heritage in smart tourism destination: Creation and testing in Ceutí (Spain). *Sustainability*, 11(14), 3848.
- Gómez Jaramillo, S., Aranzazu, J. D., & Cadavid, J. M. (2020). Modelo de transformación digital para la creación de destinos turísticos inteligentes caso de estudio: Támesis. In *Investigación e Innovación en Ingeniería de Software - Volumen 4* (pp. 179-195). Sello Editorial Tecnológico de Antioquia.
- González Herrera, M. R. G., & Domínguez Sánchez, A. (2019). Gestión estratégica para la configuración de destinos turísticos inteligentes y sustentables: Zona Dorada de Ciudad Juárez, México. In Gomes, C. M., Bauer, R., Teles, R. M. D. S., & Herrera, M. R. G. (Org.) *Tecnologias da Informação e da Comunicação e suas interfaces com o Turismo: Alguns estudos de caso Brasil e México* (pp. 71-96). São Paulo: INMOD.
- González Macías, C. J., Guerrero Rodríguez, R., & Vidaurri Aréchiga, J. E. (2019). Gestión del conocimiento enfocado a la competitividad en empresas familiares turísticas (EFT) de Guanajuato, México. *Turismo y Patrimonio*, (13), 13-34.
- González Matú, K. B. (2019). La equidad de género en organizaciones turísticas hoteleras en Cozumel, Quintana Roo – México. In Jiménez Jiménez, F., Leue Luna, M. C., Olivares Sastré, D., Cruz, Montero de la Cruz, F. G. (Coords.). *Destinos Turísticos Inteligentes: Prospectiva del Desarrollo Humano en el Turismo Mexicano* (pp. 25-48). Quintana Roo: Centro de Evaluación de Capacidades Turísticas de Mercado para el Desarrollo, A.C. Laboratorio de Observación Urbana y Turística, A.C.
- González Morales, J. C. (2019a). A propósito de la inteligencia de los destinos turísticos. Una mirada divergente. In Jiménez Jiménez, F., Leue Luna, M. C., Olivares Sastré, D., Cruz, Montero de la Cruz, F. G. (Coords.). *Destinos Turísticos Inteligentes: Prospectiva del Desarrollo Humano en el Turismo Mexicano* (pp. 171-184). Quintana Roo: Centro de Evaluación de Capacidades Turísticas de Mercado para el Desarrollo, A.C. Laboratorio de Observación Urbana y Turística, A.C.
- González Morales, J. C. (2019b). Destinos turísticos inteligentes. Una alerta a las comunidades anfitrionas. *Controversias y Concurrencias Latinoamericanas*, 10(18), 239-251.
- Goodstein, C. (2007). Smart voyager: Protecting the Galapagos Islands. In Black, R. & Crabtree, A. (Eds.), *Quality Assurance and Certification in Ecotourism* (pp. 65-80). Wallingford: CAB International.
- Gretzel, U. (2018). From smart destinations to smart tourism regions. *Investigaciones Regionales - Journal of Regional Research*, (42), 171-184.

- Gretzel, U. (2021). Conceptualizing the smart tourism mindset: Fostering utopian thinking in smart tourism development. *Journal of Smart Tourism*, 1(1), 3-8.
- Gretzel, U. (2022). The Smart DMO: A new step in the digital transformation of destination management organizations. *European Journal of Tourism Research*, 30, 3002.
- Gretzel, U., & Collier de Mendonça, M. (2019). Smart destination brands: Semiotic analysis of visual and verbal signs. *International Journal of Tourism Cities*, 5(4), 560-580.
- Gretzel, U., Fuchs, M., Baggio, R., Hoepken, W., Law, R., Neidhardt, J., Pesonen, J., Zanker, M. & Xiang, Z. (2020). e-Tourism beyond COVID-19: A call for transformative research. *Information Technology & Tourism* 22, 187-203.
- Gretzel, U., & Jamal, T. (2020, junho). Guiding principles for good governance of the smart destination. In *TTRA Annual International Conference*, Victoria, British Columbia, Canadá.
- Gretzel, U., & Koo, C. (2021). Smart tourism cities: A duality of place where technology supports the convergence of touristic and residential experiences. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 26(4), 352-364.
- Gretzel, U., Sigala, M., Xiang, Z. & Koo, C. (2015). Smart tourism: Foundations and developments. *Electronic Markets*, 25(3), 179-188.
- Grohmann, R. (2018). Cooperativismo de plataforma e suas contradições: análise de iniciativas da área de comunicação no Platform. *Coop. LIINC em Revista*, 14(1).
- Grondin, J. (2012). *Hermenêutica*. São Paulo: Parábola Editorial.
- Grossi, G., & Pianezzi, D. (2017). Smart cities: Utopia or neoliberal ideology? *Cities*, 69, 79-85.
- Guarda, T., Haz, L., Augusto, M. F., & Vitor, J. A. (2018). Pervasive smart destinations. In Rocha, Á., Adeli, H., Reis, L., Costanzo, S. (Eds.) *Trends and Advances in Information Systems and Technologies. WorldCIST'18 2018. Advances in Intelligent Systems and Computing*, vol 747 (pp. 375-382). Cham: Springer.
- Guardia, S. R. R. (2020). *Proposta de framework para classificação de níveis de governança em destinos turísticos inteligentes*. [Tese de Doutorado, Universidade Federal do Rio Grande do Norte].
- Guardia, S. R. R., & Ferreira, L. V. F. (2017). As Tecnologias de Informação e Comunicação para os destinos inteligentes: Uma análise do nono pilar da competitividade turística do relatório do Fórum Econômico Mundial. In Taveira, M. (Ed.) *Turismo - Campo de Reflexões Teóricas & Diálogos de Saberes* (pp. 29-51). Novas Edições Acadêmicas.
- Guardia, S., & Guardia, M. (2017). Ensaio sobre destinos turísticos inteligentes. *Revista Turismo & Desenvolvimento*, 1(27-28), 1305-1314.

- Hajer (2006). Doing discourse analysis: Coalitions, practices, meaning. In Van den Brink, M. & Metze, T. (Eds.) *Words Matter in Policy and Planning: Discourse Theory and Method in the Social Sciences* (pp. 65-74). Netherlands: Netherlands Geographical Studies.
- Han, B. C. (2014). *Psicopolítica*. Barcelona: Herder.
- Han, B. C. (2023). *A crise da narração*. Petrópolis: Editora Vozes.
- Hannam, K., Butler, G. & Paris, C. M. (2014). Developments and key issues in tourism mobilities. *Annals of Tourism Research*, 44, 171-185.
- Hannam, K., & Knox, D. (2005). Discourse analysis in tourism research a critical perspective. *Tourism Recreation Research*, 30(2), 23-30.
- Harvey, D. (2007). *Breve historia del Neoliberalismo*. Madrid: Akal.
- Heeks, R., & Renken, J. (2018). Data justice for development: What would it mean? *Information Development*, 34(1), 90-102.
- Heeks, R., & Shekhar, S. (2019). Datafication, development and marginalised urban communities: An applied data justice framework. *Information, Communication & Society*, 22(7), 992-1011.
- Hernández-Lobato, L., Solis-Radilla, M. M., Pastor-Durán, H. T. & Aguilar-Torreblanca, R. (2017). Smart Environment Management in the Image of a Beach Destination. In *Proceedings Book II. International Conference on Tourism Dynamics and Trends. 26th-29th June 2017. Universidad de Sevilla* (pp. 510-526), Sevilla, Espanha.
- Hernández Alegría, M. E. (2022). *Análisis de la aportación del complejo Iberostar Playa Paraíso en un destino turístico inteligente*. Reporte Final de Estadía. [Trabalho de Conclusão de Curso, Universidad Tecnológica del Centro de Veracruz].
- Herrera Caceres, M. (2015). *Modelo basado en arquitectura open y linked data para el sector turístico de Norte de Santander*. [Dissertação de Mestrado, Universidad Autónoma de Bucaramanga].
- Herrera Priano, F., & González Aguiar, I. (2020). Efectividad de las soluciones inteligentes frente a la COVID-19: ¿Puede realmente la tecnología ayudar a la recuperación del sector? In Simancas Cruz, M. R., Hernández Martín, R. & Padrón Fumero, N. *Turismo Pos-COVID-19: Reflexiones, Retos y Oportunidades* (pp. 183-188). Cátedra de Turismo CajaCanarias-Ashotel.
- Hilaquita Mamani, G. (2014). *Aplicación móvil para la publicación de la revista Emistur sobre lugares turísticos de Bolivia, utilizando la tecnología realidad aumentada*. [Trabalho de Conclusão de Curso, Universidad Mayor de San Andrés].
- Hilbert, M. (2016). Big data for development: A review of promises and challenges. *Development Policy Review*, 34(1), 135-174.

- Hipogrosso, S. (2022). *Towards sustainable mobility. New solutions and approaches for Sustainable Urban Mobility Plans*. [Dissertação de Mestrado, Universidad de la República].
- Holanda, M. I. A., & Nascimento, G. S. (2012). Um estudo das novas tecnologias a serviço da hotelaria de Fortaleza-CE. *Revista Ciências Administrativas*, 18(2), 797-814.
- Hollands, R. G. (2008). Will the Real Smart City Please Stand Up? *City: Analysis of Urban Change, Theory, Action*, 12(3), 303-320.
- Hubert, M., & Spivak L'Hoste, A. (2021). Los imaginarios sociotécnicos de las políticas de producción de energía eléctrica en Argentina. *Revista Iberoamericana de Ciencia, Tecnología y Sociedad-CTS*, 16(47), 223-250.
- Hummel, P., Braun, M., Tretter, M., & Dabrock, P. (2021). Data sovereignty: A review. *Big Data & Society*, 8(1), 2053951720982012.
- Hunter, W. C., Chung, N., Gretzel, U., & Koo, C. (2015). Constructivist research in smart tourism. *Asia Pacific Journal of Information Systems*, 25(1), 103-118.
- Hurtado Jerves, J. C., & Zabala Bustamante, B. A. (2018). *Desarrollo de un sistema inteligente web adaptativo para la recomendación de destinos turísticos en el Cantón Morona basado en reglas y hechos*. [Trabalho de Conclusão de Curso, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo].
- Hurtado Orellana, V. K. (2014). *Análisis comparativo entre España y Bolivia en el grado de desarrollo como destino turístico inteligente*. [Trabalho de Conclusão de Curso, Universidad Mayor de San Andrés].
- Icaza, D., Córdova, F., & Toledo, F. (2018, dezembro). System of electrical generation by wind and solar sources in the archaeological surroundings of the Hill Curiquina of Quingeo-Ecuador. In *2018 International Conference on Smart Grid (icSmartGrid)* (pp. 164-170), IEEE, Nagasaki, Japão.
- Icaza, D., Rojas Espinoza, J., & Valarezo, D. (2021, junho). Scenarios of operation of an energy production system of a hybrid WT/PV system of a bioecological infrastructure. In *2021 9th International Conference on Smart Grid (icSmartGrid)* (pp. 306-311), IEEE, Setubal, Portugal.
- IESE (2022). *IESE Cities in Motion Index 2022*. <https://www.iese.edu/media/research/pdfs/ST-0633-E.pdf>
- IMD (2023). *IMD Smart City Index Report 2023*. <https://imd.cld.bz/IMD-Smart-City-Index-Report-20231>
- Imio, J. C., & Fonseca-Prieto, F. (2022). Construcción y posicionamiento del imaginario sociotécnico: “Energía 2050”. *Revista Austral de Ciencias Sociales*, (42), 145-159.
- Instituto Ciudades del Futuro (2021). *Especificación técnica n°1. Criterios para destinos turísticos inteligentes*.

- Instituto Distrital de Turismo de Bogotá D. C. *Destino turístico inteligente*. <https://www.idt.gov.co/es/destino-turistico-inteligente>.
- Instituto Municipal de Turismo (2022). *Mapa estratégico & plano de ação. Curitiba destino turístico inteligente. Horizonte 2030. 2ª edição (2022 - Revista e atualizada)*. <https://mid-turismo.curitiba.pr.gov.br/2022/3/pdf/00010699.pdf>
- Intendencia de Montevideo (2019). *Montevideo: De ciudad turística a destino turístico inteligente*. <https://montevideo.gub.uy/sites/default/files/biblioteca/estrategia-2022-corregida1.pdf>
- INVAT.TUR (2017). Guía de implantación. DTI CV. https://invattur.es/uploads/entorno_37/ficheros/62690c9e305de2073297352.pdf
- Inversini, A., Aeberli, C., & Talhouk, S. N. (2024). Smart host-guest relationship in a rural context: The case of Lebanon. *Journal of Destination Marketing & Management*, 31, 100851.
- Irazábal, C., & Jirón, P. (2021). Latin American smart cities: Between worlding infatuation and crawling provincialising. *Urban Studies*, 58(3), 507-534.
- Ivanov, S. H., Webster, C., Stoilova, E., & Slobodskoy, D. (2020). Biosecurity, crisis management, automation technologies and economic performance of travel, tourism and hospitality companies – A conceptual framework. *Tourism Economics*, 1354816620946541.
- Ivars-Baidal, J. A., Celdrán-Bernabeu, M. A., Mazón, J. N., & Perles-Ivars, Á. F. (2019). Smart destinations and the evolution of ICTs: a new scenario for destination management? *Current Issues in Tourism*, 22(13), 1581-1600.
- Ivars-Baidal, J., Solsona Monzonís, F. J., & Giner Sánchez, D. (2016). Gestión turística y tecnologías de la información y la comunicación (TIC): El nuevo enfoque de los destinos inteligentes. *Documents d'Anàlisi Geogràfica*, 62(2), 327-346.
- Ivars-Baidal, J. A., Vera-Rebollo, J. F., Perles-Ribes, J., Femenia-Serra, F., & Celdrán-Bernabeu, M. A. (2023). Sustainable tourism indicators: what's new within the smart city/destination approach? *Journal of Sustainable Tourism*, 31(7), 1556-1582.
- Jameson, F. (2005). *Archaeologies of the future: The desire called utopia and other science fictions*. New York: Verso.
- Jara, G. N. T., Zurita, M. J. O., Campuzano, D. D., & Aráuz, M. B. B. (2021). Análisis del turismo inteligente en la ciudad de Guayaquil. *ConcienciaDigital*, 4(1.2), 316-337.
- Jasanoff, S. (2015). Future imperfect: Science, technology, and the imaginations of modernity. In Jasanoff, S. & Kim, S. (Eds.) *Dreamscapes of modernity: Sociotechnical imaginaries and the fabrication of power* (pp. 1-33). The University of Chicago Press.

- Jennings, G. R. (2009). Methodologies and methods. In Jamal, T. & Robinson, M. (Eds.) *The SAGE Handbook of Tourism Studies* (pp. 672-692). SAGE.
- Jeong, M., & Shin, H. H. (2020). Tourists' experiences with smart tourism technology at smart destinations and their behavior intentions. *Journal of Travel Research*, 59(8), 1464-1477.
- Jiménez Jiménez, F., Muñoz Mazón, A. I., & Charneca Gouveia, C. S. (2019). Modelo de Turismo Humano para el Bienestar de Tapijulapa Pueblo Mágico, Tabasco, México. In Jiménez Jiménez, F., Leue Luna, M. C., Olivares Sastré, D., Cruz, Montero de la Cruz, F. G. (Coords.). *Destinos Turísticos Inteligentes: Prospectiva del Desarrollo Humano en el Turismo Mexicano* (pp. 141-170). Quintana Roo: Centro de Evaluación de Capacidades Turísticas de Mercado para el Desarrollo, A.C. Laboratorio de Observación Urbana y Turística, A.C.
- Johnson, L. (2014). Adapting and combining constructivist grounded theory and discourse analysis: A practical guide for research. *International Journal of Multiple Research Approaches*, 8(1), 100-116.
- Johnson, A. G. (2023). Why are smart destinations not all technology-oriented? Examining the development of smart tourism initiatives based on path dependence. *Current Issues in Tourism*, 26(8), 1282-1294.
- Johnson, A. G., Rickly, J. M., & McCabe, S. (2021). Smartmentality in Ljubljana. *Annals of Tourism Research*, 86, 103094.
- Johnson, A. G., & Samakovlis, I. (2019). A bibliometric analysis of knowledge development in smart tourism research. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 10(4), 600-623.
- Jurin, E. (2008). "Smart" Tourism Destinations: A Framework for the Elaboration of an Implementation Model. *Acta Turistica Nova*, 2(1), 123-143.
- Kalia, P., Mladenović, D., & Acevedo-Duque, Á. (2022). Decoding the trends and the emerging research directions of digital tourism in the last three decades: a bibliometric analysis. *Sage Open*, 12(4), 21582440221128179.
- Kitchin, R. (2014). Big Data, new epistemologies and paradigm shifts. *Big Data & Society*, 1(1), 2053951714528481.
- Kitchin, R. (2022). *The Data Revolution: A critical analysis of big data, open data and data infrastructures*. Sage Publications.
- Korstanje, M. E. (2020). Unspeakable discrimination: Underlying concerns in instrumentalizing English as Lingua Franca in tourism Research. *Academic Journal of Studies in Society, Sciences and Technologies – Geplat Papers*, 1(2).
- Kozinets, R. V. (2008). Technology/ideology: How ideological fields influence consumers' technology narratives. *Journal of Consumer Research*, 34(6), 865-881.

- Kozinets, R. V. (2019). YouTube utopianism: Social media profanation and the clicktivism of capitalist critique. *Journal of Business Research*, 98, 65-81.
- Kozinets, R. V., & Gretzel, U. (2021). Commentary: Artificial intelligence: The marketer's dilemma. *Journal of Marketing*, 85(1), 156-159.
- Lagos Quezada, A. C. (2014). *Plan de negocios para venta de aplicaciones smartphones opentours audioguías*. [Dissertação de Mestrado, Universidad de Chile].
- Lalangui Ramírez, J. I. (2017). Potencialización del ecoturismo inteligente en la finca de conservación “Rivera de los Vencejos”, Cantón Piñas, Provincia de El Oro-Ecuador. *Revista científica Ciencia y Tecnología*, 17(14), 97-103.
- Lalicic, L., & Önder, I. (2018). Residents' involvement in urban tourism planning: Opportunities from a smart city perspective. *Sustainability*, 10(6), 1852.
- Lansdale, D., Álvarez, P., Ayala, M. J., Izurieta, J. C. & Terranova, A. F. (2015). Ecohélice: Trabajando para un Galápagos más inteligente, más sustentable. In *Informe Galápagos 2013-2014* (pp. 67-76). DPNG, CGREG, FCD y GC. Puerto Ayora, Galápagos, Ecuador.
- Lara Pacheco, R. F. (2017). Lo Smart como dispositivo de atraktividad territorial. Revisión del Caso de Tequila como destino turístico inteligente. *Debates Latinoamericanos*, 15(31), “Smart Cities o Ciudades Inteligentes”, 1-15.
- Latour, B. (1992). *Ciencia en acción*. Editorial Labor.
- Latour, B. (2008) *Reensamblar lo social: Una introducción a la teoria del actor-red*. Buenos Aires: Manantial.
- Leite, J. P. A., & Pfitzner, M. S. (2016). Territórios inteligentes e políticas públicas focalizadas na área rural: O caso do município de Campinas, São Paulo-Brasil. In Ruiz, M. M. & Autrán, R. R. (Eds.) *Ciudades Inteligentes en Iberoamérica; Ejemplos de iniciativas desde el sector privado, la sociedad civil, el gobierno y la academia*. México: INFOTEC. Centro de Investigación e Innovación en Tecnologías de la Información y Comunicación.
- Levitas, R. (2010). *The concept of utopia*. Bern: Peter Lang.
- Levitas, R. (2013). *Utopia as method: The imaginary reconstitution of society*. Springer.
- Li, J., Xu, L., Tang, L., Wang, S., & Li, L. (2018). Big data in tourism research: A literature review. *Tourism Management*, 68, 301-323.
- Liburd, J., Nielsen, T., & Heape, C. (2017). Co-designing smart tourism. *European Journal of Tourism Research*, 17, 28-42.
- Lima, D., & Mendes Filho, L. (2021). Modelo INVAT.TUR: Indicadores relevantes para gestão de um destino turístico inteligente. *Cenário: Revista Interdisciplinar em Turismo e Território*, 9(2), 150-170.

- Lima, D. S. D. M., Mendes Filho, L., Corrêa, C. H. W., & Mayer, V. F. (2021). Análise da cidade de Natal/RN como Destino Turístico Inteligente a partir do modelo INVAT. *TUR. Marketing & Tourism Review*, 6(1), 01-39.
- Lima e Silva, D., Fossá, J. L., & John, E. (2019). Desenvolvimento turístico sustentável de cidades inteligentes e as políticas públicas setoriais. In Rocha, C. G. D. & Duarte, M. R. B. (Org). *Administração pública na prática E-book 2019* (pp. 96-109). Florianópolis: Conselho Regional de Administração de SC.
- Linares Morales, J., & Cohen Granados, J. (2022). Turismo inteligente y cultura de innovación en empresas hoteleras de Santa Marta, Colombia. *SUMMA. Revista Disciplinaria en Ciencias Económicas y Sociales*, 4(1), 1-12.
- Lindón, A., & Hiernaux, D. (Dirs.) (2012) *Geografías de lo Imaginario*. Barcelona: Anthropos Editorial.
- Livingstone, S. (2003). On the challenges of cross-national comparative media research. *European Journal of Communication*, 18(4), 477-500.
- Llerena-Izquierdo, J. & Cedeño-Gonzabay, L. (2019, dezembro). Photogrammetry and augmented reality to promote the religious cultural heritage of San Pedro Cathedral in Guayaquil, Ecuador. In *International Conference on Applied Technologies* (pp. 593-606). Cham: Springer International Publishing.
- Lobatón, I. M. C. (2020). Impactos COVID – 19 en empresas de servicios turísticos. In Gutiérrez Gómez, E. & Quispe Quezada, U. R. (Eds.). *Cuarentena Multidisciplinar* (pp. 159-194). Huanta: Fondo Editorial de la Universidad Nacional Autónoma de Huanta.
- Lobelos, D. V. (2021) *El rol de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC's) en la sostenibilidad de un Destino Turístico Inteligente (DTI). Caso de Estudio: Pinamar, Buenos Aires*. [Trabalho de Conclusão de Curso, Universidad Nacional de La Plata].
- Longato, D. F. F., Longato, M. E., Shibao, F. Y., & Santos, M. R. (2018). Urban Transformations in Santos City, SP, Brazil: Tourism as an Alternative to Promote Well-Being. *US-China Education Review, B, Education Theory*, 8(4), 83, David Publishing Company, 147-157.
- López, M. C., Hernández, D., Navarro-Newball, A. A., & Prakash, E. C. (2022). VIA: A Virtual Informative Assistant for Smart Tourism. In *Ibero-American Congress of Smart Cities* (pp. 15-30). Cham: Springer International Publishing.
- López Trujillo, M., Marulanda Echeverry, C. E., & Gómez Gómez, C. H. (2021). *Turismo transformador: Gestión del conocimiento y tecnologías digitales en el turismo*. Universidad Nacional de Colombia.
- Lucero Proaño, G. E., Cunalata García, Á., & Maldonado Castillo, P. (2020). Turismo y COVID-19: Problemas socioeconómicos y ambientales en Ecuador. *Green World Journal*, 3(3), 17.

- Luque Gil, A. M., Zayas Fernández, B., & Caro Herrero, J. L. (2015). Los Destinos Turísticos Inteligentes en el marco de la Inteligencia Territorial: Conflictos y oportunidades. *Investigaciones Turísticas*, (10), 1-25.
- Lutz, C. (2019). Digital inequalities in the age of artificial intelligence and big data. *Human Behavior and Emerging Technologies*, 1(2), 141-148.
- Maceda Mogrovejo, M. A. (2017) *Plan de marketing para el lanzamiento de una aplicación móvil como medio de guiado turístico en la ciudad de Arequipa*, 2016. [Dissertação de Mestrado, Universidad Católica de Santa María].
- Madrid, F. (2022). Pueblos mágicos 2.0. *Journal of Tourism and Heritage Research: JTHR*, 5(4), 102-121.
- Madrigal Garcia, L. A., Miranda Rosales, V., & Rozga Luter, R. (2019). Fundamentos teóricos de los territorios inteligentes sustentables. In Pérez Campuzano, E., Sarmiento Franco, J. F. & Mota Flores, E. (Coords.) *Impactos Ambientales, Gestión de Recursos Naturales y Turismo en el Desarrollo Regional* (pp. 192-213). Universidad Nacional Autónoma de México y Asociación Mexicana de Ciencias para el Desarrollo Regional A.C, Coeditores, Ciudad de México.
- Maldonado Benavides, K. (2021). *Estrategia de promoción para el turismo de entretenimiento mediante el uso de realidad aumentada en la ciudad de La Paz*. [Trabalho de Conclusão de Curso, Universidad Mayor de San Andrés].
- Mancipe Corredor, A. J. & Fajardo Rojas, C. E. (2014). *Factores que influyen en la proyección de smart cities en Perú desde la perspectiva de Machu Picchu apoyados en la integración del Mila*. [Trabalho de Conclusão de Curso, Universidad Piloto de Colombia].
- Mann, L. (2018). Left to other peoples' devices? A political economy perspective on the big data revolution in development. *Development and Change*, 49(1), 3-36.
- Maquera, G., & Mendoza, Ó. (2017, maio). Tabu Search Applied to Community-based Rural Tourism. In *ARC Andrews Research Conference*.
- Maquera, G., Mariaca, J., Mendoza Apaza, Ó. D., & Condori Fernandez, N. (2019). Experiencias e impacto social en la aplicación de ingeniería de requisitos en el desarrollo de una plataforma inteligente. *Apuntes Universitarios*, 9(2), 37-45.
- Maquera, G., da Costa, B. B., Mendoza, Ó., Salinas, R. A., & Haddad, A. N. (2022). Intelligent digital platform for community-based rural tourism—a novel concept development in Peru. *Sustainability*, 14(13), 7907.
- Márquez González, A. R., Chávez Dagostino, R. M., Ramírez Partida, H. R., & Espinoza Sánchez, R. (2019). Desarrollo territorial inteligente: Caso La Riviera, Nayarit, México. *Revista Iberoamericana Ambiente & Sustentabilidad*, 2(3 (Edición especial)), 150-160.

- Martelo Gómez, R. J., Romero Madera, D. A., & Borré, D. F. (2019, setembro). Impacto del big data en el turismo. In *III Congreso Internacional de Innovación Turística & Desarrollo Regional. Memorias 2019* (pp. 179-179), SENA, SENNOVA: Santa Marta, Colombia.
- Martelo Gómez, R. J., Romero Madera, D. A., & Villabona, N. (2019, setembro). AITURS: Un agente inteligente para sugerir um destino turístico. In *III Congreso Internacional de Innovación Turística & Desarrollo Regional. Memorias 2019* (pp. 95-106), SENA, SENNOVA: Santa Marta, Colombia.
- Martínez Moreno, J. A. (2019). Implicaciones de una formación turística y sus consecuencias en escenarios competitivos. *Revista FAECO Sapiens*, 2(1), 1-18.
- Martínez Moreno, J. A., & Cruz, A. (2016). *El observatorio turístico unidad artífice para el análisis e interpretación de los mercados: Perspectivas para la planificación y la toma de decisiones en la actividad turística panameña*.
- Martins, M. M. (2020). *Políticas públicas e destinos turísticos inteligentes: Proposta de uma ferramenta de análise da situação de municípios brasileiros*. [Dissertação de Mestrado, Universidade Federal de Santa Catarina].
- Massobrio, R., Nesmachnow, S., Gómez, E., Sosa, F., & Hipogrosso, S. (2020, novembro). Public transportation and accessibility to education centers in Maldonado, Uruguay. In *Ibero-American Congress of Smart Cities* (pp. 123-138). Cham: Springer International Publishing.
- Mata, A., Vásquez, I., & Millán, R. (2013). Innovación, inteligencia y turismo, claves para la gestión en destinos. *Revista Amazónica. Ciencia y Tecnología*, 2(2), 104-119.
- Matamoros-Hernández, E. O., Badillo-Piña, I. J., Tejeida-Padilla, R., Morales-Matamoros, O., & Coria-Páez, A. L. (2019). Social inclusion and competitiveness in smart tourism destinations: A systemic perspective. In *Proceedings of the 61st Annual Meeting of the ISSS-2017*, Vienna, Austria.
- Mateo, F. (2021). *Posicionamiento digital para agencia de viajes*. [Trabalho de Conclusão de Curso, Universidad Siglo 21].
- Mattelart, A. (2002). *Historia de la Sociedad de la Información*. Barcelona: Paidós.
- Mayer-Schönberger, V., & Cukier, K. (2013). *Big Data. A Revolution that will transform how we live, work, and think*. London: John Murray Publishers.
- Mazo, A. M., Oliveira, R. K., Biancolino, C. A., & Tomazzoni, E. L. (2021). Análise bibliográfica e sistemática da literatura acadêmica sobre “cidades inteligentes”, “turismo” e “competitividade”. *Turismo: Visão e Ação*, 23, 148-168.
- Medellín.travel. *Bienvenidos al nuevo Centro de Turismo Inteligente de Medellín*. <https://www.medellin.travel/bienvenidos-al-nuevo-centro-de-turismo-inteligente-de-medellin/>

- Medina Labrada, J. R., Pérez Ricardo, E. C., & Batista Sánchez, E. (2021). Hallazgos iniciales de la evaluación de Holguín para su desarrollo como destino turístico inteligente. *Explorador Digital*, 5(1), 121-132.
- Mejia, N., Fallot, A., Mc Tavish, H., & Villalobos, R. (2015, março). To evaluate reforestation in farms: A tool for smallholders and the sustainability of their initiatives (EvaRefo). In *The Climate-Smart Agriculture 2015 Global Science Conference*, Montpellier, França.
- Mejias, U. A., & Couldry, N. (2019). Datafication. *Internet Policy Review*, 8(4), 1-10.
- Mello, J., & Faxina, F. (2017, dezembro). QR codes em destinos turísticos inteligentes culturais: Das smart cities à sociologia do consumo. In *XXI Congresso ALAS Uruguay 2017*, Montevideu, Uruguai.
- Mendes Filho, L., Mayer, V. F., & Correa, C. H. W. (2022). Dimensões que influenciam a percepção dos turistas sobre Destinos Turísticos Inteligentes. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*, 16, e-2332.
- Mendes Filho, L., Silva, J. C., & da Silva, D. S. (2019). Percepções e perspectivas de destino turístico inteligente: Um estudo de caso com a Secretaria Municipal de Turismo em Natal/RN. *Revista Turismo Estudos e Práticas-RTEP/UERN*, 8(1), 98-124.
- Mendoza, Á. G. F., Escudero, J. P. B., Vera, J. R. V., Camejo, W. F. V., & Pico, J. R. M. (2021). Destinos Turísticos Inteligentes, un nuevo aporte conceptual para el desarrollo local en Ecuador. Caso “Portoviejo Ciudad Creativa UNESCO”. *Research, Society and Development*, 10(2), e43210212754-e43210212754.
- Mendoza Apaza, O. D. (2017). *Diseño e implementación de un circuito turístico inteligente en la Región Puno mediante la metaheurística Búsqueda Tabú*. [Trabalho de Conclusão de Curso, Universidad Peruana Unión].
- Menezes, N., Barbosa, B., Laborda, C. B., & Callejas, D. R. P. (2019). Smart Tourist Experiences: Impacts of Smartphones on Leisure Travels. In Xu, X. (Ed.) *Impacts of Mobile Use and Experience on Contemporary Society* (pp. 254-270). IGI Global.
- Ministério do Turismo do Brasil (2022). *Modelo DTI Brasil. Manual metodológico*. https://www.gov.br/turismo/pt-br/centrais-de-conteudo-publicacoes/copy6_of_DTIBrasilManualMetodologico2022.pdf
- Ministério do Turismo do Brasil (2024). *Plano Nacional de Turismo 2024-2027: O turismo como protagonista de desenvolvimento sustentável e inclusivo*. <https://www.gov.br/turismo/pt-br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/PNT/plano-nacional-do-turismo>
- Ministério do Turismo do Brasil. *Plano Nacional de Turismo 2018-2022*. <https://www.gov.br/turismo/pt-br/centrais-de-conteudo/pnt-2018-2022-pdf>
- Ministério do Turismo do Brasil. *Processo de Transformação de Destinos em Destinos Turísticos Inteligentes (DTI). O Futuro do Turismo preparado Hoje*. Cartilha.

https://www.gov.br/mcti/pt-br/acompanhe-o-mcti/transformacaodigital/arquivoscamaraturismo/iniciativas/dti_cartilha.pdf

- Miranda Hidalgo, F. P. (2014). *Diseño de un proceso de inteligencia de negocio para apoyar el desarrollo del turismo en Chile*. [Trabajo de Conclusión de Curso, Universidad de Chile].
- Miranda Zavala, A. M., Cruz Estrada, I., & Ramírez Torres, M. (2021). Mobile Devices in the Tourist Experience: Tijuana, Baja California, Mexico. *Academica Turistica-Tourism and Innovation Journal*, 14(2), 227-240.
- Miskalo-Cruz, M., & Gândara, J. M. (2016). Indicadores para monitoramento e gestão de destinos turísticos inteligentes. *CULTUR: Revista de Cultura e Turismo*, 10(2), 03-22.
- Miskalo-Cruz, M., Gândara, J. M. C., & Silveira, C. E. (2016). Construção de um modelo de avaliação para o planejamento, gestão e controle de destinos turísticos inteligentes urbanos com base no caso de Curitiba. *CULTUR: Revista de Cultura e Turismo*, 10(2), 97-102.
- Miskalo da Cruz, M., Gândara, J. M. G., Paixão, D. L. D., & Cunha Molteni, A. (2020). Curitiba (Brasil) ¿Un destino turístico inteligente?: Análisis de la percepción de los miembros del Concejo Municipal de Turismo (COMTUR). *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 29(2), 450-471.
- Molina-Quinteros, C. R., Espín-Díaz, J. E., Tapia-Pazmiño, J., & Quiñónez-Bedón, M. F. (2020). Sociedades inteligentes, ciudades y destinos turísticos. Una mirada al cantón de Latacunga, Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 6(3), 23-47.
- Molina Quinteros, C. R. (2021). Elementos, morfología y fisiología de las sociedades, ciudades y destinos turísticos inteligentes. Oportunidades claves para sitios patrimonio cultural como Latacunga, Ecuador. In Cejas Martínez, M. & Cruz Romero, B. (Comp.) *XI Simposio Internacional de Investigaciones Turísticas*.
- Montalván-Vinces, O. R., Reimundo-Cabrera, K. N., & Noblecilla-Grunauer, M. S. (2021). Diseño de un modelo de aplicación móvil de las rutas turísticas del cantón Pasaje, Ecuador. *593 Digital Publisher CEIT*, 6(6), 196-211.
- Montaudon-Tomas, C., Pinto-López, I., & Yáñez-Moneda, A. (2020). Tendencias de la digitalización en la hospitalidad y el turismo. *VinculaTégica Efan*, 6(2), 1169-1181.
- Monteiro, T. O. (2018). *Destinos turísticos inteligentes sob a perspectiva da teoria ator-rede: Estudo de caso da cidade do Rio de Janeiro*. [Dissertação de Mestrado, Universidade Federal Fluminense].
- Montes Hincapié, J. M. (2022). Inteligencia de negocios y tecnologías emergentes. In Vargas Martínez, E. E., Sánchez Valdés, A. & Delgado Cruz, A. (Coords.) *Vectores de innovación sustentable: organizaciones y destinos turísticos inteligentes* (pp. 97-114). Universidad Autónoma del Estado de México. Toluca, Estado de México: Ediciones y Gráficos EON.

- Moo Canul, M. J. (2018). Reflexiones sobre la relevancia de la brecha generacional en la medición de la satisfacción de la experiencia en destinos turísticos inteligentes. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*.
- Moo Canul, M. J., & Camacho Rodríguez, A. (2017). Análisis de la satisfacción cognitiva en el marco de los destinos turísticos inteligentes. *Revista Contribuciones a las Ciencias Sociales*.
- Mora Mora, J. M., & Torres Cortés, J. (2018). *TRADING-SmarTicket Vuela Inteligente*. [Trabalho de Conclusão de Curso, Universidad Piloto de Colombia].
- Morales-Matamoros, O., Romero-García, L. E., & Moreno-Escobar, J. (2015). A systems science approach to address the urban tourism role in the current re-urbanization project of Mexico City. In *Proceedings of the 59th Annual Meeting of the ISSS-2015 Berlin, Germany (Vol. 1, No. 1)*, Berlim, Alemanha.
- Morales-Urrutia, X., Morales-Urrutia, D., Simabaña-Taípe, L., & Ramírez, C. A. B. (2020). Smart tourism and the application of ICT: The contribution of digital tools. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação*, (E32), 64-76.
- Morales Rubio, J. R. (2018). Imaginarios sociales y legitimación del poder: Propuestas desde las teorías de Castoriadis, Taylor y Maffesoli. *Revista Pasajes*, 7, 16-26.
- Moreno-Bernal, P., Cervantes-Salazar, C. A., Nesmachnow, S., Hurtado-Ramírez, J. M., & Hernández-Aguilar, J. A. (2022). Open-Source Big Data Platform for Real-Time Geolocation in Smart Cities. In *Ibero-American Congress of Smart Cities* (pp. 207-222). Cham: Springer International Publishing.
- Morozov, E. (2015). *La Locura del Solucionismo Tecnológico* (Vol. 5010). Katz Editores y Capital Intelectual.
- Morozov, E. (2018). *Big Tech: A Ascensão dos Dados e a Morte da Política*. São Paulo: Ubu Editora.
- Morozov, E., & Bria, F. (2020). *A Cidade Inteligente: Tecnologias Urbanas e Democracia*. São Paulo: Ubu Editora.
- Mosco, V. (2019). *The Smart City in a Digital World*. Emerald Group Publishing.
- Moscoso Sotelo, K. V. J., & Torre Saenz, O. M. (2020). *Diseño de aplicación de realidad virtual para la promoción del turismo e incremento de la intención de visita de turistas a Perú*. [Trabalho de Conclusão de Curso, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas].
- Muniz, E. C. L., Dandolini, G. A., Biz, A. A., & Ribeiro, A. C. (2021). Customer knowledge management and smart tourism destinations: A framework for the smart management of the tourist experience–SMARTUR. *Journal of Knowledge Management*, 25(5), 1336-1361.

- Navarrete de la O, G. S., & Sánchez Valdés, A. (2022). Organizaciones inteligentes y su incipiente incursión en la esfera turística. Una aproximación al estado del conocimiento. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 24(1), 100-122.
- Nazar Neiva, D. N., Araújo Costa, H., & Ruas, R. (2021). Destinos turísticos inteligentes (DTI): A visão de atores chaves do turismo em Brasília (DF, Brasil). *Revista Turismo & Desenvolvimento (RT&D) / Journal of Tourism & Development*, 1(36), 451-464.
- Núñez del Arco, R. (2012). *Aplicativo para dispositivos móviles sobre información turística y hotelera de la ciudad de Guayaquil dirigido a turistas nacionales y extranjeros* [Trabalho de Conclusão de Curso, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil].
- Orden-Mejía, M., Carvache-Franco, M., Huertas, A., Carvache-Franco, W., Landeta-Bejarano, N., & Carvache-Franco, O. (2022). Post-COVID-19 tourists' preferences, attitudes and travel expectations: A study in Guayaquil, Ecuador. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(8), 4822.
- Ortega Herrera, A. M., & Sánchez Ramos, M. E. (2017) Estudio sobre la Aplicación y Gestión de la Publicidad Inteligente en los Negocios de Viajes y Turismo de San Luis Potosí. In *8vo Verano de Investigación Divisional 2017, División de Ciencias Económico Administrativas, Campus Guanajuato, Universidad de Guanajuato, Guanajuato, México*.
- Ortega Herrera, A. M., & Sánchez Ramos, M. E. (2018). La organización inteligente como apuesta de evolución en la industria turística de México. *Revista Latino-Americana de Turismologia*, 4(2), 73-82.
- Oszlak, O. (2020). *El Estado en la Era Exponencial*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Instituto Nacional de la Administración Pública.
- Otero, A. M. (2017). Destinos Turísticos Inteligentes: ¿Una opción posible en el contexto latinoamericano? *Comahue: Nuestra Región*, (5), 64-64.
- Otowicz, M. H., Macedo, M., & Biz, A. A. (2022). Dimensions of smart tourism and its levels: An integrative literature review. *Journal of Smart Tourism*, 2(1), 5-19.
- Pagador Barton, A., & Uriarte Delgado, N. (2020) *El uso de la tecnología inteligente en hoteles a nivel internacional y su aplicación en el Perú*. [Trabalho de Conclusão de Curso, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas].
- Palacios, M., & Sierra, G. (2009). Corpus para el análisis del discurso del concepto de ad hoc-racía. In Cantos, P. & Sánchez, A. (Eds. Lit.) *A Survey of Corpus-based Research* (pp. 386-398).
- Palacios Alarcon, J. E., & Solorzano Chamorro, C. K. (2017). *Análisis integral de la ciudad de Guayaquil en función de las variables estructurales estipuladas para los destinos turísticos inteligentes*. [Trabalho de Conclusão de Curso, Escuela Superior Politécnica del Litoral].

- Pan, B., Lin, M.S., Liang, Y. Akyildiz, A., & Park, S. (2021). Social, ethical, and moral issues in smart tourism development in destinations. *Journal of Smart Tourism*, 1(1), 9-17.
- Pancorbo Sandoval, J. A., Castillo Cuenca, G. F., Rodríguez Veiguela, Y., Vega Falcón, V. & Leyva Ricardo, S. E. (2019). Retos y estrategias para el desarrollo del turismo de negocios en ciudades ecuatorianas. *Revista San Gregorio*, (35), 29-50.
- Pancorbo Sandoval, J. A., Leyva Ricardo, S. E., Rodríguez Veiguela, Y., & Pancorbo Leyva, J. C. (2019). Santo Domingo de los Tsáchilas, Ecuador, como destino de turismo de negocios. *Retos Turísticos*, 18(1).
- Paredes, O., Melo, D., Guamán, A. R., García, M., & Guamán-Guevara, F. (2021). Which Innovative Solutions of Non-Technological and Technological Nature are Needed to Improve Tourism Services? A Case of Tungurahua Province in Ecuador. *Tourism: An International Interdisciplinary Journal*, 69(4), 559-577.
- Pareti, S., Flores, D., Gonzalez, V., & Pareti, M. (2022). Networks, smart city governance and community rituals as mechanisms for reducing the vulnerability of cities. The case of the Chilota “minga”, Chiloé, Chile. *Procedia Computer Science*, 201, 72-78.
- Parrilla-González, J. A., & Pulido-Fernández, J. I. (2017). Inteligencia territorial y turismo: Hacia la integración de un modelo de transformación económica. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 26(1), 01-21.
- Paula, A. P. P. D., & Paes, K. D. (2021). Fordismo, pós-fordismo e ciberfordismo: Os (des) caminhos da Indústria 4.0. *Cadernos EBAPE.BR*, 19(4), 1047-1058.
- Perea-Medina, M. J., Navarro-Jurado, E., & Luque-Gil, A. M. (2018). Inteligencia territorial: Conceptualización y avance en el estado de la cuestión. Vínculos posibles con los destinos turísticos. *Cuadernos de Turismo*, (41), 535-554.
- Pereira, L. D. C. (2021). *A governança do turismo na região do Extremo Sul Catarinense sob a ótica dos destinos turísticos inteligentes*. [Dissertação de Mestrado, Universidade Federal de Santa Catarina].
- Pereira, L. D. C., & da Silva, S. M. (2021). Turismo arqueológico: O desenvolvimento sustentável como a contribuição das tecnologias da informação e comunicação sob a ótica dos destinos turísticos inteligentes. In Campos, J. B., Rodrigues, M. H. D. S. G., Ladwig, N. I., Funari, P. P. A., & Oosterbeek, L. (Orgs.) *Patrimônio Cultural, Direito e Meio Ambiente: Arqueologia e Turismo Sustentável (volume IV)* (pp. 62-109). Criciúma: EdiUnesc.
- Pérez, A., & Taborda, J. (2014). Incorporación de sistemas multi-agentes en el aprendizaje de la cultura e historia de Santa Marta, Colombia. *Ingeniería e Innovación*, 2(1), 27-33.
- Perez-Jimenez, R., Rabadan, J., Rufo, J., Solana, E., & Luna-Rivera, J. M. (2015, outubro). Visible light communications technologies for smart tourism destinations. In *2015 IEEE First International Smart Cities Conference (ISC2)* (pp. 1-5). IEEE, Guadalajara, México.

- Perinotto, A. R. C., Marques, O., Souza-Neto, V., & Pacheco, L. (2022). Gestão de Destinos Turísticos baseado em evidências: Proposta de um modelo conceitual de Observatórios de Turismo. *Revista Rosa dos Ventos - Turismo e Hospitalidade*, 14(3), 573-595.
- Perogil Burgos, J. (2017). *Inteligencia territorial y turismo: La gestión pública de los Destinos Turísticos Inteligentes*. [Tese de Doutorado, Universidad de Huelva].
- Piedra Pullaguari, N. O. (2014). Gestión de datos para crear territorios inteligentes: Zamora Chinchipe es la primera provincia piloto Smart Land. *Perspectivas de investigación*, 1(4).
- Pinch, T. J., & Bijker, W. E. (1984). The social construction of facts and artefacts: Or how the sociology of science and the sociology of technology might benefit each other. *Social Studies of Science*, 14(3), 399-441.
- Pinto, M. J. A. (2016). *Destinos turísticos inteligentes: Uma proposta de transformação para Curitiba/PR*. [Trabalho de Conclusão de Curso, Universidade Federal do Paraná].
- Pinto, M. J. A. (2017). Destinos turísticos inteligentes: O caso de Curitiba/PR (Brasil). *Turismo e Sociedade*, 10(3), 1-22.
- Pinto, M. J. A., & Nakatani, M. S. M. (2019). O papel do planejamento urbano no desenvolvimento de Curitiba em um destino inteligente. *Revista Turismo & Cidades*, 1(2).
- Pinto da Costa, J. C. (2020). “O que Estamos A Fazer?” Ensaio Sobre a Economia Política da Promessa do Novo Imaginário Biomédico. *Trabalhos de Antropologia e Etnologia*, 60, 13-57.
- Piñón González, M. A., & Castillejos López, B. (2019). Huatulco desde la perspectiva de los destinos inteligentes. *Turismo y Sociedad*, 25, 73-92.
- Pohle, J., & Thiel, T. (2022). Soberanía digital. *Revista Latinoamericana de Economía Y Sociedad Digital*. <https://doi.org/10.53857/olmh2516>
- Porto, N., Rucci, A. C., Becka, L. (2020, novembro). Ciudades y destinos turísticos inteligentes: De los casos de éxito a las realidades de América Latina. In *5 Jornada de Investigación en Ciencias Económicas*. Universidad Nacional de La Plata, La Plata, Argentina.
- Prainsack, B. (2019). Logged out: Ownership, exclusion and public value in the digital data and information commons. *Big Data & Society*, 6(1), 2053951719829773.
- Prefeitura Municipal de Curitiba (2022). Decreto Nº 405 de 2022. Institui o Programa “Curitiba Destino Turístico Inteligente - DTI” no âmbito do Município de Curitiba. 25 de março de 2022. <https://mid-turismo.curitiba.pr.gov.br/2022/3/pdf/00010709.pdf>
- Prefeitura Municipal de Curitiba. *Curitiba destino turístico inteligente*. <https://destino inteligente.curitiba.pr.gov.br/sobre/2630>

- Przeybilovicz, E., Cunha, M. A., Macaya, J. F. M. & Albuquerque, J. P. (2018, janeiro) A tale of two "Smart Cities": investigating the echoes of new public management and Governance discourses in Smart City projects in Brazil. In *51st Hawaiian Conference on System Sciences (HICSS 2018)*, Hawaii.
- Przybylski, G. H. (2018). *La Ciudad de Buenos Aires como destino turístico inteligente: Análisis de los sistemas de información online alineado a las expectativas del turista inteligente*. [Dissertação de Mestrado, Universidad de San Andrés].
- Pulla Pesantez, S. P., Ortega Echeverria, A. L., & Castro Pacheco, K. P. (2020). Turismo disruptivo: Rutas turísticas inteligentes. *Revista Publicando*, 7(25), 160-169.
- Quejada Torres, A. J., Becerra Arévalo, C. Y., & Linero Ariza, D. M. (2020). *Propuesta de plataforma tecnológica digital para una ciudad turística inteligente para el análisis de información de la cadena productiva del sector turismo de Cartagena de Indias*. Projeto aplicado de Graduação. Universidad Nacional Abierta y a Distancia.
- Quevedo, L., Samaniego, N., Vinueza, P., & Merino, K. (2022). Analyzing Trends in Academic Papers about Sustainable Development and Smart Tourism using Text Mining. In *Communication, Smart Technologies and Innovation for Society: Proceedings of CITIS 2021* (pp. 241-251). Singapore: Springer Singapore.
- Quintana, C. (2021). La política pública de turismo en Montevideo, Uruguay (2000-2019). *Aportes y Transferencias*, 19(1), 27-40.
- Quintana, C. (2023). Innovación en políticas públicas de turismo. Estrategia Montevideo-Uruguay de ciudad turística a destino turístico inteligente (2017-2022). In Schlüter, R. & Puig, A. (Coord.) *Turismo en Tiempos de Cambio. Los Desafíos del Siglo XXI* (pp. 153-184). 1a ed. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Centro de Investigaciones y Estudios Turísticos – CIET.
- Quintero Pérez, G. I., & Gómez Suárez, M. A. (2020). De las Smart Cities a los territorios inteligentes: Semejanzas, diferencias y trascendencias. *Revistarquis*, 10(1), 23–33.
- Quirós-Cordero, B. J., Piedra-Calderón, M. A., & Rojas-Muñoz, G. A. (2022). Diseño de un sistema inteligente para asistir, en situaciones de emergencia, a turistas que realizan senderismo en Costa Rica. *Revista IDI+*, 4(2), 20-32.
- Ragin, C. (1992). Introduction: Case of "What is a case?". In Ragin, C. & Becker, H. *What is a Case? Exploring the Foundations of Social Inquiry* (pp. 1-17). New York: Cambridge University Press.
- Ragin, C. (2011). *Constructing social research: The unity and diversity of method*. Thousand Oaks: SAGE Publications.
- Ramirez, A. R. G., González-Carrasco, I., Jasper, G. H., Lopez, A. L., Lopez-Cuadrado, J. L., & García-Crespo, A. (2017). Towards human smart cities: Internet of things for sensory impaired individuals. *Computing*, 99, 107-126.

- Ramírez Arango, L. M. (2022). *Propuesta metodológica de Destinos Turísticos Inteligentes en Colombia*. [Dissertação de Mestrado, Universidad Complutense Madrid].
- Ramírez Arango, L. M., & Velásquez Méndez, A. (2023, março). Metodología de Diagnóstico de Destinos Turísticos Inteligentes en Colombia. In *XXXVII Congreso Nacional de Ingeniería*, Barranquilla, Colômbia.
- Ramirez Quispe, F. (2014). *Sistema de georreferenciación de lugares turísticos de la ciudad de La Paz mediante teléfonos inteligentes*. [Trabalho de Conclusão de Curso, Universidad Mayor de San Andrés].
- Ramos, A., & Campo, L. (2022). Destinos turísticos inteligentes: Las tecnologías y el turismo en el destino Tandil, Argentina. *Ayana, Revista de Investigación en Turismo*, 2(2), 1-15.
- Ren, C., Petersen, M. K., & Nielsen, T. K. (2019). Smart Tourism: A practice approach. In James, L., Ren, C. & Halkier, H. (Eds). *Theories of Practice in Tourism* (pp. 133-148) London: Routledge.
- Retamozo, M. (2012). Constructivismo: Epistemología y Metodología en las ciencias sociales. In de la Garza Toledo, E. & Leyva, G. (Coords.) *Tratado de Metodología de las Ciencias Sociales: Perspectivas actuales*. Universidad Autónoma Metropolitana. México: Fondo de Cultura Económica.
- Ribera-Fumaz, R. (2019). Moving from smart citizens to technological sovereignty? In Cardullo, P., Di Felicianantonio, C. & Kitchin, R. (Eds.) *The Right to the Smart City* (pp. 177-191). Emerald Publishing Limited.
- Rieder, G. (2018). *Big data: Or, the vision that would not fade* [Tese de Doutorado, IT University of Copenhagen].
- Rocco, D., & Alvares, D. (2017, outubro). Inovação, Governança e Desenvolvimento Sustentável em Destinos Turísticos Inteligentes: O caso de Belo Horizonte/MG, Brasil. In *Actas del Seminario Internacional Destinos Turísticos Inteligentes: Nuevos Horizontes en la Investigación y Gestión del Turismo* (pp. 301-326). Universidad de Alicante, Espanha.
- Rojas, E. F., & Büttinghausen, C. C. (2021). Deconstruyendo el concepto de smart city: Una mirada crítica a su aplicación en Latinoamérica. *Arquitectura y Sociedad*, 1(20), 18-37.
- Rojas-Berrio, S. P., Rincón-Novoa, J. L., & Montoya-Restrepo, L. A. (2020). Visiones de los actores de la triple hélice para el turismo inteligente. *NOVUM*, 1(10), 147-165.
- Rojas Cruz, M. L., & Rumiche Alamo, R. A. (2021). *Perfil del turista digital y su relación con la gestión de destinos turísticos inteligentes*. [Trabalho de Conclusão de Curso, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas].
- Romero-García, L. E., Aguilar-Gallegos, N., Morales-Matamoros, O., Badillo-Piña, I., & Tejeida-Padilla, R. (2019). Urban tourism: A systems approach—state of the art. *Tourism Review*, 74(3), 679-693.

- Romero-García, L. E., Tejeida-Padilla, R., Ramírez-Gutiérrez, A. G., & Morales-Matamoras, O. (2015). A systemic model of the sustainable urban tourism insertion in the digital, smart and knowledge city of Mexico City. In Brebbia, C. A. & Florez-Escobar, W. F. (Eds.) *The Sustainable City X* (pp. 47-58). WIT Transactions on Ecology and the Environment.
- Romo Quispe, A., & Benites Romero, F. (2021). *Diseño de un sistema de parqueo inteligente y calidad del aire visualizado en tiempo real en una aplicación Android en el marco de una ciudad inteligente para el distrito de La Punta - Callao*. [Dissertação de Mestrado, Pontificia Universidad Católica del Perú].
- Rouvroy, A., & Berns, T. (2015). Governamentalidade algorítmica e perspectivas de emancipação: O díspar como condição de individuação pela relação? *Revista Eco-Pós*, 18(2), “Tecnopolíticas e Vigilância”, 36-56.
- Rucci, A. C. (2019). Accesibilidad turística como factor de competitividad de los Destinos Turísticos Inteligentes (DTI). In *4 Jornada de Investigación en Ciencias Económicas*. Universidad Nacional de La Plata, La Plata, Argentina.
- Rucci, A. C., Moreno-Izquierdo, L., Perles-Ribes, J. F., & Porto, N. (2021). Smart or partly smart? Accessibility and innovation policies to assess smartness and competitiveness of destinations. *Current Issues in Tourism*, 25(8), 1270-1288.
- Rucci, A. C., Porto, N., Darcy, S., & Becka, L. (2021). Smart and accessible cities?: Not always—The case for accessible tourism initiatives in Buenos Aires and Sydney. In Eusébio, C., Teixeira, L. & Carneiro, M. J. (Eds.) *ICT Tools and Applications for Accessible Tourism* (pp. 115-145). IGI Global.
- Ruiz, D. F., Burgos, J. P., & Ugarte, B. M. (2018). ¿Destinos turísticos inteligentes o territorios inteligentes? Estudios de casos en España. *Revista de Estudios Regionales*, 3, 193-219.
- Ruíz, M. A. C., Bohorquez, S. T., & Molano, J. I. R. (2017). Colombian tourism: Proposal app to foster smart tourism in the country. *Advanced Science Letters*, 23(11), 10533-10537.
- Ruiz de León, C. G., & Gândara, J. M. (2016). *Análisis sociodemográfico de los Pueblos Mágicos de Jalisco, México*. AECIT.
- Ruiz Henao, M. I., & Agudelo Betancur, J. A. (2006). Planificador de rutas turísticas basado en sistemas inteligentes y sistemas de información geográfica RUTASIG. *Revista Avances en Sistemas e Informática*, 3(2), 43-48.
- Ruiz Lanuza, A., & Mínguez García, M. C. (2014). Metodología para el análisis de la competitividad de la oferta turística del Estado de Guanajuato, México. In *Procesos Sociales y Económicos, y Territoriales en América Latina: Actores, Escalas* (pp. 1629-1642).
- Rule, P., & John, J. M. (2015). A Necessary Dialogue: Theory in Case Study Research. *International Journal of Qualitative Methods*, 14(4), 1-11.

- Sadowski, J. (2019). When data is capital: Datafication, accumulation, and extraction. *Big Data & Society*, 6(1), 2053951718820549.
- Sadowski, J. (2020a). *Too Smart: How Digital Capitalism Is Extracting Data, Controlling Our Lives, and Taking Over the World*. Cambridge, Massachusetts: The MIT Press.
- Sadowski, J. (2020b). The internet of landlords: Digital platforms and new mechanisms of rentier capitalism. *Antipode*, 52(2), 562-580.
- Sadowski, J., & Bendor, R. (2019). Selling smartness: Corporate narratives and the smart city as a sociotechnical imaginary. *Science, Technology, & Human Values*, 44(3), 540-563.
- Saiz-Alvarez, J. M. (2020). Smart territories, collaborative entrepreneurship, and eco-friendly tourism for development: El Boalo-Cerceda-Mataelpino (Madrid, Spain) case. In Palma-Ruiz, J. M., Saiz-Álvarez, J. M. & Herrero-Crespo, A. (Eds.) *Handbook of Research on Smart Territories and Entrepreneurial Ecosystems for Social Innovation and Sustainable Growth* (pp. 172-190). IGI Global.
- Salazar, N. B. (2011). Tourism imaginaries: A conceptual approach. *Annals of Tourism Research*, 39(2), 863-882.
- Salcedo Aguilera, L. E. (2018). *Propuesta para brindar conectividad e información turística mediante el uso de palmeras inteligentes en los sectores playeros de la provincia de Santa Elena*. [Trabalho de Conclusão de Curso, Universidad de Guayaquil].
- Salessi, M. L. (2017, outubro). Destinos turísticos inteligentes: Una perspectiva desde la inclusión social y la participación comunitaria. In *Actas del Seminario Internacional Destinos Turísticos Inteligentes: Nuevos Horizontes en la Investigación y Gestión del Turismo* (pp. 215-228). Universidad de Alicante, Espanha.
- Sanchez, P. F. (2021). *Aeroportos inteligentes: Como a inovação está alterando a experiência do turista ao viajar*. [Trabalho de Conclusão de Curso, Universidade de Brasília].
- Sánchez-Vanegas, M. C., Dávila, M., Gutiérrez, Á., López, J. D., González, L., Cobo, L., & Díaz, C. O. (2020, outubro). Towards the Construction of a Smart City Model in Bogotá. In *ICAIW 2020: Workshops at the Third International Conference on Applied Informatics 2020* (pp. 176-193). Ota, Nigeria.
- Sánchez Domínguez, R. (2019). Diagnóstico sobre el manejo de los residuos sólidos en el Parque Ecoturístico Punta Sur, Cozumel, Quintana Roo. In Jiménez Jiménez, F., Leue Luna, M. C., Olivares Sastré, D., Cruz, Montero de la Cruz, F. G. (Coords.). *Destinos Turísticos Inteligentes: Prospectiva del Desarrollo Humano en el Turismo Mexicano* (pp. 97-122). Quintana Roo: Centro de Evaluación de Capacidades Turísticas de Mercado para el Desarrollo, A.C. Laboratorio de Observación Urbana y Turística, A.C.
- Sánchez Jorge, T., Jiménez Valero, B., & Velastegui López, L. E. (2022). Realidad aumentada en el sector turístico cubano. *Explorador Digital*, 6(3.1), 173-190.
- Sandberg, J., & Alvesson, M. (2020). Meanings of theory: Clarifying theory through typification. *Journal of Management Studies*, 58(2), 487-516.

- Santana, M. A., & Hernández, N. Y. (2020). Medición de impactos y planificación turística: ¿Tecnología o política? *Revista Internacional de Turismo, Empresa y Territorio*, 4(1), 61-78.
- Santana, W. D., & Lima, L. B. (2018). O turismo acessível como fator competitivo do destino turístico inteligente. *Revista Expressão Científica (REC)*, 3(1), 74-78.
- Santos, F. B. (2018). *Governança inteligente de destinos turísticos: O caso do departamento de promoção turística de Aracaju/SE*. [Dissertação de Mestrado, Instituto Federal de Sergipe].
- Santos, F. B. & Vieira, L. V. L. (2017, novembro) Gestão do turismo na perspectiva da governança inteligente. In Santos, C. A. J. (Org.) *Anais do II Seminário Nacional Turismo/UFS* (pp. 139-147), São Cristóvão, SE, Brasil.
- Santos, F. B., & Vieira, L. V. (2018). Governança inteligente de destinos turísticos: O caso de Aracaju, Sergipe. *Revista Expressão Científica (REC)*, 3(1), 60-64.
- Santos, G. N. C., & Inácio, J. B. (2018). Observatório do turismo e big data: A importância da informação e da tecnologia no desenvolvimento de destinos turísticos inteligentes e Sustentáveis. *Caminhos de Geografia*, 19(65), 286-299.
- Santos-Júnior, A., Almeida-García, F., Morgado, P., & Mendes Filho, L. (2020). Residents' quality of life in smart tourism destinations: A theoretical approach. *Sustainability*, 12(20), 8445.
- Santos-Júnior, A., Augusto-Biz, A., Almeida-García, F., Mendes-Filho, L. (2018, outubro). La gobernanza como factor de desarrollo de los destinos turísticos inteligentes: Un estudio en Florianópolis - Brasil. In *XII Congreso Internacional Turismo y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Turitec 2018* (pp. 240-259). Universidad de Málaga. Palacio de Ferias y Congresos, Málaga, Espanha.
- Santos-Júnior, A., Augusto-Biz, A., Almeida-García, F., & Mendes-Filho, L. (2019). Entendiendo la gobernanza de los destinos turísticos inteligentes: El caso de Florianópolis-Brasil. *International Journal of Information Systems and Tourism (IJIST)*, 4(1), 29-39.
- Schmidt Cornejo, N. E. C., Santillán Núñez, M. A., & Velarde Valdez, M. (2016). Fundamentos teórico-tecnológicos de un destino inteligente: Diagnóstico del destino turístico Mazatlán. *CULTUR: Revista de Cultura e Turismo*, 10(3), 51-64.
- Schneider, S., & Schmitt, C. J. (1998). O uso do método comparativo nas Ciências Sociais. *Cadernos de Sociologia*, 9(1), 49-87.
- Scholz, T. (2016). *Platform cooperativism: Challenging the corporate sharing economy*. New York, NY: Rosa Luxemburg Foundation, 436.
- Schteingart, D., Brizuela, G., & El Khouri, A. Z. (2023) *Turismo 4.0 en Argentina: Un estudio exploratorio sobre sus potencialidades en las ciudades de Ushuaia y Bariloche*

- (Documento N° 43). Ministerio de Economía de Argentina. [https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/43 - turismo 4.0 - argentina productiva.pdf](https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/43_-_turismo_4.0_-_argentina_productiva.pdf)
- SEBRAE (2016). *Boletim de inteligência. Julho 2016*. [https://sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Anexos/BI Tur 2016 06 Destinos%20Tur%C3%ADsticos%20Inteligentes.pdf](https://sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Anexos/BI_Tur_2016_06_Destinos%20Tur%C3%ADsticos%20Inteligentes.pdf)
- SEBRAE. *Destinos turísticos inteligentes*. <https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/destinos-turisticos-inteligentes,074f83ff1cd31810VgnVCM100000d701210aRCRD>
- Secretaría de Estado de Turismo. *Plan Nacional e Integral de Turismo (PNIT) 2012-2015*. <https://turismo.gob.es/es-es/servicios/Documents/Plan-Nacional-Integral-Turismo-2012-2015.pdf>
- SEGITTUR (2015). *Destinos turísticos inteligentes: construyendo el futuro*. <https://www.segittur.es/wp-content/uploads/2019/11/Libro-Blanco-Destinos-Turisticos-Inteligentes.pdf>
- SEGITTUR (2021). *Respuestas ante futuros adversos. Guía práctica para los destinos turísticos inteligentes*. <https://www.segittur.es/wp-content/uploads/2022/09/Guia-Respuesta-ante-futuros-adversos.pdf>
- SEGITTUR (2022). *Guía de buenas prácticas en accesibilidad para Destinos Turísticos Inteligentes*. <https://www.segittur.es/wp-content/uploads/2022/12/Guia-de-buenas-practicas-en-accesibilidad-para-DTI-ACCESIBLEok.pdf>
- SEGITTUR (2022). *Guía de buenas prácticas en patrimonio cultural para Destinos Turísticos Inteligentes*. <https://www.segittur.es/wp-content/uploads/2022/03/Guia-buenas-practicas-en-patrimonio-cultural.pdf>
- SEGITTUR (2022). *Guía de buenas prácticas en sostenibilidad para Destinos Turísticos Inteligentes*. <https://www.segittur.es/wp-content/uploads/2022/06/Guia-Buenas-Practicas-de-Sostenibilidad-para-Destinos-Turisticos-Inteligentes.pdf>
- Segura, Á. et al. (2021). Monitoreo de calidad de agua y predicción de coliformes fecales en playas de Montevideo mediante algoritmos de aprendizaje automático. *INNOTECH*, (22 jul-dic), e555.
- Segura Alvarez, M., Sánchez Calero, A. C., Medina Labrada, J. R., & Vega de la Cruz, L. O. (2021). Metodología para gestionar la sostenibilidad en un destino turístico inteligente. *Revista Observatorio de las Ciencias Sociales en Iberoamérica*, 2(15), 102-114.
- Semião, V. M. R., & Soares, J. C. (2017, novembro). Análise da governança no PRODETUR de acordo com a perspectiva de destino turístico inteligente: Um estudo de caso em Sergipe. In Santos, C. A. J. (Org.) *Anais do II Seminário Nacional Turismo/UFS* (pp. 174-183), São Cristóvão, SE, Brasil.
- Sigala, M. (2018). New technologies in tourism: From multi-disciplinary to anti-disciplinary advances and trajectories. *Tourism Management Perspectives*, 25, 151-155.

- Silva, D. D. N. (2021). *Percepção de turistas sobre os impactos do uso das tecnologias de turismo inteligente em destinos turísticos durante a pandemia da COVID-19*. [Trabalho de Conclusão de Curso, Universidade Federal do Rio Grande do Norte].
- Silva, F. Y. V. (2020). *Ferramentas de tecnologias de turismo inteligente no destino Natal/RN: Uma análise de suas principais utilizações e perspectivas*. [Trabalho de Conclusão de Curso, Universidade Federal do Rio Grande do Norte].
- Silva, J. C. (2016). *Diagnóstico da cidade de Natal sob a perspectiva de destino turístico inteligente (2015-2016)*. [Trabalho de Conclusão de Curso, Universidade Federal do Rio Grande do Norte].
- Silva, M. I. L., Rojas, L. A. R., & Rincón, E. J. (2020). Turismo 5.0: Un aporte a la identificación de nichos especializados desde la conciencia de contexto. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Información*, (E35), 263-275.
- Silva, T. F., & Grechi, D. C. (2021). Destinos turísticos inteligentes: Conceitos, convergências e perspectivas de pesquisa para a gestão de destinos turísticos. In *Anais do EGRAD*, 7(10).
- Smith, H., Medero, G. M., Crane De Narváez, S., & Castro Mera, W. (2023). Exploring the relevance of 'smart city' approaches to low-income communities in Medellín, Colombia. *GeoJournal*, 88(1), 17-38.
- Smith, J. R. et al. (2020, dezembro). Integrating earth observations and biodiversity data to predict nature-based across Costa Rica. In *American Geophysical Union, Fall Meeting 2020*.
- Soares, J. C., Domareski Ruiz, T. C., & Ivars-Baidal, J. A. (2022). Smart destinations: A new planning and management approach? *Current Issues in Tourism*, 25(17), 2717-2732.
- Soares, J. C., Semião, V. M. R., Marques, S. F. L., & Conceição, R. B. (2017, outubro). A governança do turismo em um município do nordeste brasileiro: Uma análise em base ao conceito de destinos turísticos inteligentes. In *Actas del Seminario Internacional Destinos Turísticos Inteligentes: Nuevos Horizontes en la Investigación y Gestión del Turismo* (pp. 407-423). Universidad de Alicante, Espanha.
- Söderström, O., Paasche, T., & Klauser, F. (2020). Smart cities as corporate storytelling. In Willis, K. S. & Aurigi, A. (Eds.) *The Routledge Companion to Smart Cities* (pp. 283-300). New York: Routledge.
- Solís-Hernández, J. D. (2020). Turismo inteligente, innovador, sostenible y accesible. *Revista de Sociología Contemporánea*, 7(23), 13-19.
- Srnicsek, N. (2018). *Capitalismo de plataformas*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Caja Negra Editora.
- Stainforth, E. (2021). Excavating the future: Utopia as a method of historical analysis. *Utopian Studies*, 32(3), 598-612.

- Sturmer, C. R. (2022). *Comportamento espaço temporal: Um estudo das ferramentas tecnológicas para a gestão do turismo inteligente*. [Dissertação de Mestrado. Universidade Estadual do Oeste do Paraná – UNIOESTE].
- Sumoza Matos, R. J. (2019). Turismo comunitario, turismo digital, turismo informacional, turismo inteligente. *TURYDES: Revista sobre Turismo y Desarrollo Local Sostenible*, 12(26), 5.
- Taus, Y. M. (2020). *Tecnologías inmersivas en Turismo*. [Trabalho de Conclusão de Curso, Universidad Nacional de La Plata].
- Taylor, L., & Broeders, D. (2015). In the name of Development: Power, profit and the datafication of the global South. *Geoforum*, 64, 229-237.
- Thomas, H., & Santos, G. (Coords.). (2016). Introducción. Tecnologías para incluir: Marco analítico-conceptual. In *Tecnologías para incluir. Ocho análisis socio-técnicos orientados al diseño estratégico de artefactos y normativas* (pp. 13-48). Carapachay: Lenguaje Claro Editora.
- Toh, C. K. (2022). Smart city indexes, criteria, indicators and rankings: An in-depth investigation and analysis. *IET Smart Cities*, 4(3), 211-228.
- Tomazzoni, E., Tomazin, M., & Oliveira, R. (2021). Management and market intelligence indicators based on the application of a tourism destination analysis model. *Journal of Multidisciplinary Academic Tourism*, (Special Issue 1), 23-37.
- Torkington, K., Stanford, D., & Guiver, J. (2020). Discourse (s) of growth and sustainability in national tourism policy documents. *Journal of Sustainable Tourism*, 28(7), 1041-1062.
- Torres, E. N., Zaldívar, R. V., & Rives, L. P. (2022). Valoración de la inteligencia turística en la gestión de destinos turísticos cubanos. *Explorador Digital*, 6(3), 134-148.
- Torres, M. C. N., & Aparicio, C. G. M. (2021). Turismo inteligente. Tendencia post COVID en México. *Journal of Tourism and Heritage Research*, 4(3), 10-22.
- Torres, M. A. G. (2018). La gestión turística sostenible de los establecimientos de alojamiento de la ciudad de Cuenca Ecuador: Ámbito Empresarial. *Killkana Sociales: Revista de Investigación Científica*, 2(3), 51-58.
- Treviño-Villalobos, M., Cardinale-Villalobos, L., Fernández-Mora, L., Viquez-Acuña, L., & González-Quirós, R. (2022). Design of an Information System to impulse a process of transformation into a Smart Tourism Destination. *Revista Rosa dos Ventos-Turismo e Hospitalidade*, 14(3), 660-685.
- Treviño Villalobos, M., Cardinale-Villalobos, L., Fernández-Mora, L., Viquez-Acuña, L., & González-Quirós, R. (2021). Transformación hacia un destino turístico inteligente: Priorización de los factores estratégicos del destino turístico La Fortuna, Costa Rica. *El Periplo Sustentable: Revista de Turismo, Desarrollo y Competitividad*, (41), 379-410.

- Triana Perdomo, W. O., Coronado Hernández, H. H., Rodríguez Acosta, D. & Toledo Pinto, Á. (2019). *Turismo inteligente: Un viaje por los departamentos del Huila y Cauca*. Huila: Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA).
- Tribe, J., & Mkono, M. (2017). Not such smart tourism? The concept of e-lienation. *Annals of Tourism Research*, 66, 105-115.
- Tula Molina, F. & Giuliano, H. G. (2015). La teoría crítica de la tecnología: Revisión de conceptos. *Redes*, 21(40), 179-214.
- Tusell-Rey, C. C., Tejeida-Padilla, R., Camacho-Nieto, O., Villuendas-Rey, Y., & Yáñez-Márquez, C. (2021). Improvement of tourists satisfaction according to their non-verbal preferences using computational intelligence. *Applied Sciences*, 11(6), 2491.
- Urban Systems (2022). *Ranking Connected Smart Cities (2022)* https://www.aen.pr.gov.br/sites/default/arquivos_restritos/files/documento/2022-10/relatoriorankingcsc2022.pdf
- Urvina Alejandro, M. A., Lastra-Bravo, X. B., & Jaramillo-Moreno, C. (2022). Turismo y aplicaciones móviles. Preferencias de turistas y prestadores de servicios en el cantón Tena, Napo, Ecuador. *PASOS, Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 20(1), 83-99.
- Valderrama, C. E. (2012). Sociedad de la información: hegemonía, reduccionismo tecnológico y resistencias. *Nómadas*, (36), 13-25.
- Vargas Martínez, E. E. (2022). Hacia el desarrollo de organizaciones turísticas inteligentes. In Vargas Martínez, E. E., Sánchez Valdés, A. & Delgado Cruz, A. (Coords.) *Vectores de innovación sustentable: organizaciones y destinos turísticos inteligentes* (pp. 39-54). Universidad Autónoma del Estado de México. Toluca, Estado de México: Ediciones y Gráficos EON.
- Valencia-Arias, A., Ocampo-Osorio, C., Quiroz-Fabra, J., Garcés-Giraldo, L. F., & Valencia, J. (2020a). Tendencias investigativas en la aplicación de realidad aumentada en el sector turístico: Un análisis bibliométrico. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação*, (E36), 229-242.
- Valencia-Arias, A., Ocampo-Osorio, C., Quiroz-Fabra, J., Garcés-Giraldo, L. F., & Valencia, J. (2020b). Tendencias investigativas de Big Data en el contexto turístico: Un análisis bibliométrico. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação*, (E36), 243-256.
- Van der Duim, R. (2007). Tourismscapes an actor-network perspective. *Annals of Tourism Research*, 34(4), 961-976.
- Van Dijck, J. (2014). Datafication, dataism and dataveillance: Big Data between scientific paradigm and ideology. *Surveillance & Society*, 12(2), 197-208.
- Van Leeuwen, L. G. (2021, julho). Imaginários Sociotécnicos e a (co)produção de futuros possíveis na reparação ambiental da bacia do Rio Doce em Minas Gerais/Brasil. In *20º Congresso Brasileiro de Sociologia*. Universidade Federal do Pará, Belém, PA, Brasil.

- van Nuenen, T., & Scarles, C. (2021). Advancements in technology and digital media in tourism. *Tourist Studies*, 21(1), 119-132.
- Vanolo, A. (2014). Smartmentality: The smart city as disciplinary strategy. *Urban Studies*, 51(5), 883-898.
- Vargas, J. F. H., & Jara, S. L. N. (2017, noviembre). Relación entre las ciudades inteligentes globales y sus sistemas regionales de innovación comparación con 3 ciudades colombianas. In *I Congreso Internacional de Innovación Turística & Desarrollo Regional* (pp. 45-55). SENA, SENNOVA: Santa Marta, Colombia.
- Velasco, E. T., & Escalante, A. Y. R. (2020). Desarrollo de estrategias para corredores comerciales inteligentes en una ciudad fronteriza del norte de México. *Revista Turismo Estudos e Práticas - RTEP/UERN*, 9(Temático 1), 1-6.
- Velázquez Castro, J. A., Cruz Coria, E. & Briones Juárez, A. (2022). Cooperación e innovación para la sustentabilidad ambiental en los destinos inteligentes. In Vargas Martínez, E. E., Sánchez Valdés, A. & Delgado Cruz, A. (Coords.) *Vectores de innovación sustentable: organizaciones y destinos turísticos inteligentes* (pp.149-162). Universidad Autónoma del Estado de México. Toluca, Estado de México: Ediciones y Gráficos EON.
- Velásquez Cedeño, Z. F. & Zambrano Meza, P. E. (2019). *Evaluación del mercado turístico proyectándose hacia un turismo accesible en el destino Manta/Manabí*. [Dissertação de Mestrado, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López].
- Velázquez García, M. A. & Balslev Clausen, H. (2020). La construcción estatal de los imaginarios del Pulque en México. In Hiernaux-Nicolas, D., Osorio García, M. & Vázquez Gómez, R. A. (Coords.). *Los Imaginarios Sociales y el Turismo: Conceptos y Aplicaciones* (pp. 159-184). México: Universidad Panamericana.
- Venegas, D. J. M. (2010). *Sistema de planificación turístico híbrido mediante tecnología de dispositivos móviles, agentes inteligentes y servicios web*. [Trabalho de Conclusão de Curso, Pontificia Universidad Católica de Valparaíso].
- Vera, R., Alfonso, R., & Reinoso, N. (2019). Design of an indicators system for the evaluation of Technological Innovation in the tourism destination of Puerto Lopez, Ecuador. *GeoJournal of Tourism and Geosites*, 25(2), 623–637.
- Vergara-Romero, A., Morejón-Calixto, S., Márquez-Sánchez, F., & Medina-Burgos, J. (2022). Economía del conocimiento desde la visión del territorio: Knowledge economy from the perspective of the territory. *Revista Científica ECOCIENCIA*, 9(3), 37-62.
- Vidales Astello, B. A. (2018). *La importancia de la creación de destinos turísticos inteligentes. El caso de Tequila Smart City*. [Dissertação de Mestrado, Universidad de Guadalajara].
- Vidarte Rodríguez, A. & Jalomo Aguirre, F. (2018). Modelo de Destino Turístico Inteligente en Isla Cozumel. In Jalomo Aguirre, F., & García Serrano, C. A. (Coords.) *Ambientes urbanos, estudios territoriales y construcción de nuevos paradigmas* (pp. 13-34). Guadalajara, Jalisco, México: Universidad de Guadalajara.

- Vilela, G. (2017, outubro). O sebrae e os destinos turísticos inteligentes. In *Actas del Seminario Internacional Destinos Turísticos Inteligentes: Nuevos Horizontes en la Investigación y Gestión del Turismo* (pp. 167-189). Universidad de Alicante, Espanha.
- Villalba Martínez, P. R. (2013). *Las certificaciones del turismo sostenible Smart Voyager, ¿Garantía para un turismo sostenible en el Ecuador?* [Dissertação de Mestrado, Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales. Sede Ecuador].
- Villar, A. C., Vida, E. T., & de Jesus Lopes, J. C. (2020). Destinos turísticos inteligentes: Um olhar sobre Bonito (MS). In *Encontro Internacional de Gestão, Desenvolvimento e Inovação (EIGEDIN)*, 4(1), 1-22.
- Villao, D., Guarda, T., Padilla, A., & Mazón, L. (2021, novembro). Opportunities and challenges for becoming Montañita in a Smart City. In *Advanced Research in Technologies, Information, Innovation and Sustainability: First International Conference, ARTIIS 2021, La Libertad, Ecuador, November 25–27, 2021, Proceedings 1* (pp. 614-628). Springer International Publishing.
- Villota-Enríquez, M. D., Bámaca-López, E., & Enríquez, D. A. V. (2020). La Utopía en América Latina; Un Acercamiento al Legado Histórico y las Políticas Actuales. *Saber, Ciencia y Libertad*, 15(2), 181-194.
- Viquez-Acuña, L., Treviño-Villalobos, M., Fernández-Mora, L., Cardinale-Villalobos, L. & González-Quirós, R. (2021). *InteliTur: innovación tecnológica para destinos turísticos inteligentes*. Informe Final. Instituto Tecnológico de Costa Rica.
- Vinueza Rosales, N. E. (2021). *Análisis para el desarrollo turístico inteligente del cantón Quevedo, provincia de Los Ríos, año 2021*. [Trabalho de Conclusão de Curso, Universidad Técnica Estatal de Quevedo].
- Walsham, G. (1995). Interpretive case studies in IS research: Nature and method. *European Journal of Information Systems*, 4(2), 74-81.
- Wertz, F. J. (2011). *Five ways of doing qualitative analysis: Phenomenological psychology, grounded theory, discourse analysis, narrative research, and intuitive inquiry*. Guilford Press.
- Winner, L. (1985). Do artifacts have politics? In MacKenzie, D., & Wajcman, J. (Eds.) *The Social Shaping of Technology* (pp. 26-38). Milton Keynes, Bucks. & Philadelphia, PA: The Open University Press.
- Yigitcanlar, T., da Costa, E. M., & Sabatini-Marques, J. (2018). *Smart City Florianópolis: Jornada de criação do caminho de inovação de uma ilha turística*. https://labchis.com/wp-content/uploads/2019/01/Relat%C3%B3rio-Smart-City-Florian%C3%B3polis_v2.pdf
- Yigitcanlar, T. et al. (2020). *Smart Floripa 2030: Transformando Florianópolis numa ilha inteligente de inovação*. Projeto Smart Floripa. Parte 2 – Relatório Final. Florianópolis,

SC: Senac SC. <https://floripamanha.org/wp-content/uploads/2020/07/relatorio-smart-city-floripa.pdf>

- Yin, R. K. (2003). *Case study research: Design and methods*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Yto Kiyan, S. H. (2020). *Aplicación de herramientas tecnológicas en el turismo para fomentar el desarrollo sostenible en Cajamarca, Perú*. [Trabalho de Conclusão de Curso, Universidad de San Martín de Porres].
- Zabaleta Vidal, I. (2022). *Eco Luz Amazonas*. [Trabalho de Conclusão de Curso, Universidad del Rosario].
- Zacarias, F., Cuapa, R., De Ita, G., & Torres, D. (2015). Smart tourism in 1-click. *Procedia Computer Science*, 56, 447-452.
- Zanfardini, M. (2017). El turismo inteligente, nuevos desafíos. *Comahue: Nuestra Región*, (5), 58-58.
- Zuboff, S. (2019). *The age of surveillance capitalism: The fight for a human future at the new frontier of power*. New York: Public Affairs.
- Zuluaga Moreno, M. A. (2020). *Régimen de protección al consumidor aeronáutico en Colombia entre 2011 y 2019: ¿Hacia una regulación inteligente del derecho de retracto en las ventas no tradicionales o a distancia de boletos aéreos?* [Trabalho de Conclusão de Curso, Pontificia Universidad Javeriana].