

EDIÇÃO ESPECIAL: DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES

# CONSTRUÇÃO DE UM MODELO DE AVALIAÇÃO PARA O PLANEJAMENTO, GESTÃO E CONTROLE DE DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES URBANOS COM BASE NO CASO DE CURITIBA<sup>1</sup>

## CONSTRUCTION OF AN EVALUATION MODEL FOR PLANNING, MANAGEMENT AND CONTROL OF URBAN SMART TOURIST DESTINATIONS BASED ON CURITIBA CASE

MARCELLE MISKALO-CRUZ<sup>2</sup>  
JOSÉ MANOEL GÂNDARA<sup>3</sup>  
CARLOS EDUARDO SILVEIRA<sup>4</sup>

### 1. Definição do problema

O presente projeto de pesquisa compreende a aplicação de indicadores desenvolvidos pelo *Instituto Valenciano de Tecnologías Turísticas* (INVAT-TUR) em conjunto com o *Instituto Universitario de Investigaciones Turísticas* (IUIT) da Universidade de Alicante/Espanha para avaliação da cidade de Curitiba como Destino Turístico Inteligente (DTI) urbano, tendo por objetivo a construção de um modelo de avaliação para o planejamento, gestão e controle de destinos urbanos.

<sup>1</sup> Este trabalho faz parte do Projeto de Pesquisa “*Nuevos enfoques para la planificación y gestión del territorio turístico: conceptualización, análisis de experiencias y problemas. Definición de modelos operativos para destinos turísticos inteligentes*” (Projeto CSO2014-59193-R) do Programa Estatal de I+D+I do Ministério de Economia e Competividade da Espanha.

<sup>2</sup> Mestranda em Turismo pela Universidade Federal do Paraná (UFPR). Graduação em Direito pela Faculdades Unificadas de Foz do Iguaçu - UNIFOZ (2008). Especialização pela Escola da Magistratura do Paraná (EMAP), núcleo Foz do Iguaçu (2009). Bolsista pela Fundação Araucária. <http://lattes.cnpq.br/6944734300616872>. [miskalo@gmail.com](mailto:miskalo@gmail.com)

<sup>3</sup> Graduação em Turismo pela Universidade Federal do Paraná (1988), especialização em Marketing Internacional pela Societtá Italiana per L'Organizzazzione Internazzone de Roma (1988), especialização em Economia do Turismo pela Universidade Bocconi de Milão (1989), mestrado em Gestão do Turismo pela Scuola Superiore del Commercio del Turismo i dei Servizi de Milão (1989) e doutorado em Turismo e Desenvolvimento Sustentável pela Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (2001). Realizou pós-doutorados nas Universidades de Málaga, Valencia, Las Palmas de Gran Canaria, Alicante e Vigo pesquisando principalmente as áreas de Marketing, Qualidade, Sustentabilidade, Planejamento e Gestão de Destinos Turísticos e Hotéis. Professor adjunto do Departamento de Turismo, do Mestrado em Turismo e do Mestrado/Doutorado em Geografia da Universidade Federal do Paraná. <http://lattes.cnpq.br/2820622668034670>. [jmgandara@yahoo.com.br](mailto:jmgandara@yahoo.com.br)

<sup>4</sup> Graduação em Turismo e Hotelaria pela Universidade do Vale do Itajaí (1994), mestrado em Tourism in Developing Countries (Comunic. Social) - University of Strathclyde (reconhecido no Brasil pela USP) (2001) e doutorado em Gest. y Desarrollo Tur. Sostenible (Geografia) - Universidad de Málaga (reconhecimento no Brasil UFPR) (2009). Professor da Universidade Federal do Paraná, pesquisador da Universidade Federal do Paraná e professor efetivo da Graduação e do Mestrado Acadêmico em Turismo do Departamento de Turismo da Universidade Federal do Paraná. <http://lattes.cnpq.br/4985906077402962>. [caesilveira@gmail.com](mailto:caesilveira@gmail.com)

## EDIÇÃO ESPECIAL: DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES

A aplicação dos indicadores selecionados no destino permitirá avaliar e rever a necessidade ou complementação dos mesmos. Ademais, servirá para posterior comparação dos resultados entre o destino brasileiro com os destinos espanhóis de Alicante e Málaga.

A escolha destas cidades deu-se por se tratarem de destinos turísticos representativos na questão do turismo urbano. Curitiba faz parte da lista dos 65 destinos indutores do Brasil, enquanto Málaga e Alicante, além de terem importância significativa no turismo urbano espanhol, integram a rede espanhola de cidades inteligentes. Com uma longa história de inovação, Curitiba integra a lista das oito cidades inteligentes da América Latina, pois é a pioneira na região a abraçar o planejamento urbano inteligente e introduzir novos meios de trânsito, como o sistema rápido de ônibus. Ademais, é mencionada pela criação de espaços verdes que, durante os períodos chuvosos evitam o alagamento e na época seca convertem-se em bonitos parques utilizados pela população local e turistas.

Portanto, o projeto de pesquisa também possui o objetivo de explorar os conceitos de *smart cities* e *smart destinations* a fim de identificar, realçar e indicar inovações tecnológicas nas cidades.

A justificativa para a realização deste projeto com base no projeto espanhol está pautada em que:

Atualmente, apesar da inquestionável responsabilidade dos gestores pelo planejamento e gestão de destinos turísticos, estes têm dificuldade em compreender e aplicar conceitos e soluções que não tenham ultrapassado o caráter experimental (como por exemplo: aplicações móveis, sensores, dados abertos, etc.). Aqui reside uma das principais contribuições deste projeto: estabelecer um quadro no nível teórico e operacional, sempre a partir de uma abordagem crítica que é útil do ponto de vista da consolidação de uma linha de pesquisa interdisciplinar e o planejamento e gestão de destinos turísticos (Vera Rebollo & Ivars Baidal, 2014, p. 9)<sup>5</sup>.

Tendo presente todos os aspectos apresentados, pode-se identificar como principal problema desta pesquisa a construção de um modelo de avaliação para o planejamento, gestão e controle de Destinos Turísticos Inteligentes urbanos, identificando a importância do estabelecimento de indicadores capazes de permitir a tomada de decisões tanto para gestores públicos quanto para gestores privados.

## 2. Revisão da literatura

Neste panorama de rápidas mudanças tecnológicas e urbanas têm surgido as *smart cities* ou cidades inteligentes que possuem o desafio de progredir utilizando tecnologias e comunicação

---

<sup>5</sup> Tradução livre do espanhol.

*EDIÇÃO ESPECIAL: DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES*

baseadas em planejamento estratégico, a fim de interligar a cidade com o cidadão e com o mundo (Doukas, Guo & Zhou, 2011; Rezende, 2012).

Tais cidades têm proporcionado experiências diferenciadas a seus visitantes e moradores através da infraestrutura tecnológica disponível, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida e um crescimento econômico sustentável através de um modelo de gestão governamental participativo.

Estudos apontam que um Destino Turístico Inteligente está pautado em novas tecnologias de informação e desenvolvimento turístico sustentável, promovendo benefícios ao território turístico com a criação de espaços inovadores, melhoria da experiência turística e qualidade de vida e aumento da competitividade (SEGITTUR, 2013).

A experiência turística em Destinos Turísticos Inteligentes é um dos aspectos fundamentais de maior destaque e ganho para os gestores turísticos, pois de acordo com Neuhofer e Buhalis (2015) a tecnologia de informação e comunicação dá suporte para que se compreenda toda uma linha de estrutura da formatação na escolha do destino turístico pelo turista que vai desde a inspiração, a busca preliminar da informação, comparação, o ato de decidir, o planejamento da viagem, a comunicação, o comprometimento, a coleta de informações até a partilha das experiências de viagem.

Os indicadores constituem informações sobre determinados atributos, que permitem quantificar, qualificar e mensurar as condições dos elementos desejados, o que facilita a compreensão de dados para melhores resultados em pesquisas. São fundamentais para “tomadores de decisão e para a sociedade, pois permitem tanto criar cenários sobre o estado do meio, quanto aferir ou acompanhar os resultados de uma decisão tomada” (Filetto, 2007, p.57).

### **3. Metodologia**

A pesquisa baseia-se primordialmente em duas fases: a primeira, sobre fundamentação teórica e a segunda, com o levantamento e a discussão dos dados e resultados.

A primeira fase é composta por quatro etapas: 1) angariamento de concepções sobre os onze indicadores que dizem respeito a governança, sustentabilidade territorial e urbana, sustentabilidade turística, acessibilidade, conectividade e sensorização, sistema de informação e inteligência turística, informação turística, marketing online, inovação, comercialização e experiência turística; 2) arregimentar concepções sobre o turismo urbano; 3) coletar concepções sobre Destinos Turísticos Inteligentes -DTI; 4) caracterização do destino-piloto brasileiro.

*EDIÇÃO ESPECIAL: DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES*

As três primeiras etapas utilizarão de método exploratório através de técnicas de pesquisas de informações secundárias como bibliográficas e documentais, tendo como fontes livros, artigos científicos, trabalhos acadêmicos, documentos oficiais, legislação e outras fontes bibliográficas e web gráficas. Os dados coletados serão acerca de conceitos e teorias sobre o tema e assuntos relacionados. A última etapa empregará métodos exploratórios e descritivos também por meio de pesquisas de informações secundárias, contudo terá como fontes instituições públicas das três esferas e privadas relacionadas ao planejamento urbano à gestão do turismo. Com relação aos dados apanhados, estes serão mapas, planos, imagens, entre outros.

Do mesmo modo, a segunda fase da pesquisa também é formada por quatro etapas e dentre elas, as três primeiras derivam da aplicação dos indicadores do INVAT-TUR em Curitiba por intermédio de métodos exploratórios, explicativos e analíticos, empregando técnicas de pesquisa bibliográfica, documental e levantamento de campo. Contarão, respeitado o momento da execução de cada etapa, de fontes como entrevistas com atores sociais e pesquisadores que possuem experiências práticas com o objeto de pesquisa do Brasil e da Espanha. Os dados serão obtidos por meio de respostas dos questionários, pelos atores entrevistados e por dados empíricos anexados ao processo.

Quanto a forma de coleta de dados, a pesquisa é empírica, pois busca coletar informações sobre a realidade da cidade brasileira de Curitiba de acordo com o modelo proposto pelo INVAT-TUR. Há, também, a finalidade básica de desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias para a formulação de abordagens posteriores.

Finalmente teremos a quarta etapa que é a de análise comparacional dos destinos espanhóis e brasileiro através de métodos exploratório, explicativo, analítico e de grupos focais específicos para Destinos Turísticos Inteligentes urbanos pela técnica de análise relacional das fontes anteriormente utilizadas. Será analisada e avaliada pelos pesquisadores do projeto (Brasil e Espanha) e por especialistas dos segmentos no destino-piloto quais indicadores são pertinentes e/ou que deverão ser incluídos ou excluídos. Após esta etapa, realizar-se-á nova aplicação dos indicadores que não constavam anteriormente e, por via de consequência, nova coleta de dados (bibliográficas, documentais e empíricas) para certificação e validação, quando, por derradeiro, serão realizadas as comparações entre a cidade-piloto do Brasil e as cidades-piloto espanholas.

#### 4. Resultados

Como resultados esperados da primeira fase da pesquisa, teremos a conceituação sobre a temática e a caracterização da cidade de Curitiba/PR. Na segunda, teremos a identificação, avaliação e delimitação dos indicadores também na cidade de Curitiba. No que tange aos resultados esperados para o trabalho finalizado, este nos levará ao levantamento de subsídios para planejamento, gestão, controle e comparação dos âmbitos propostos para o destino após a sua comparação com as cidades espanholas de Alicante e Málaga, bem como contribuirá para a formatação de material bibliográfico para publicação sobre os temas em apreço, cujo relacionamento constitui destaque nos contextos atuais dos debates acadêmicos e científicos.

#### Referências

- Agência Curitiba de Desenvolvimento S/A. Curitiba, referência em negócios. Em <http://www.agencia.curitiba.pr.gov.br/publico/conteudo.aspx?codigo=12>
- Aguer, O. & Díaz, A. (2011). Landware. Territorio y Tecnología, creadores de valor y generadores de competitividad en turismo. Em [www.landware.com](http://www.landware.com)
- Alicante, Ayuntamiento de. Red de Senderos Urbanos. Em [www.alicante.es/es/contenidos/red-senderos-urbanos](http://www.alicante.es/es/contenidos/red-senderos-urbanos)
- Antón, S. & Duro, J. (2010). Innovación turística en España: retos de la política turística, gobernanza de los destinos y desarrollo de sistemas territoriales de innovación. *Revista Estudios Turísticos*, (185) 7-32.
- Blanco, J. (2015). Libro blanco de los destinos turísticos inteligentes: estrategias y soluciones para fomentar la innovación em el turismo digital. Madrid, Espanha: LID Editorial Empresarial.
- Buhalis, D. (2000). Tourism and information technologies: past, present and future. *Tourism recreation research*. 25(1) 41-58.
- Cohen, B. (2013). The 8 Smartest Cities in Latin America. FastCompany. Em <http://www.fastcoexist.com/3022533/the-8-smartest-cities-in-latin-america>
- Doukas, J.; Guo, J.M. & Zhou, B. (2011). Hot debt markets and capital structure. *European Financial Management*. (17)1 46–99.
- EXCELTUR. (2013). Monitor de competitividad turística de los destinos urbanos españoles. UrbanTUR 2012. Em [www.exceltur.org](http://www.exceltur.org)
- Filetto, F. (2007). Desenvolvimento de indicadores de sustentabilidade para o ecoturismo em unidades de conservação. Universidade de Lavras – UFLA. Minas Gerais, Brasil.
- Gil, A. C. (2006). Como elaborar projetos de pesquisa. São Paulo, Brasil: Atlas.

## EDIÇÃO ESPECIAL: DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES

Guzmán, V. (2015). Málaga se posiciona como destino preferente para el turismo urbano. La Opinión de Málaga. Em <http://www.laopiniondemalaga.es/turismo/2015/11/04/malaga-posiciona-destino-preferente-turismo/806496.html>

Instituto Universitario de Investigaciones Turísticas-IUIT. Universitat d'Alacant. Em <http://iuit.ua.es/>

Instituto Valenciano de Tecnologías Turísticas - INVAT-TUR. (2016). Turisme –Agència Valenciana del Turisme. Em <http://invattur.gva.es>

Jiang, H. (2013) The research review of intelligent tourism. Journal of Management and Strategy. 4(4) 65-67.

Ministério do Turismo -Mtur. (2008). Estudo de Competitividade dos 65 Destinos Indutores do Desenvolvimento Turístico Regional - Relatório Brasil. Em [http://www.turismo.gov.br/sites/default/turismo/o\\_ministerio/publicacoes/downloads\\_publicacoes/MIOLO\\_65xdestinosx\\_revisao4set.pdf](http://www.turismo.gov.br/sites/default/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/MIOLO_65xdestinosx_revisao4set.pdf)

Nam, T. & Pardo, T. A. (2011). Conceptualizing smart city with dimensions of technology, people, and institutions. The Proceedings of the 12th Annual International Conference on Digital Government Research. Em [http://inta-aivn.org/images/cc/Urbanism/background%20documents/dgo\\_2011\\_smartcity.pdf](http://inta-aivn.org/images/cc/Urbanism/background%20documents/dgo_2011_smartcity.pdf)

Neuhofer, B.; Buhalis, D. & Ladkin, A. (2015). Smart technologies for personalized experiences: a case study in the hospitality domain. Electronic Markets. 25(3). 243-254.

Rebolo, J. F. V. & Baidal, J. A. I. (2014). Nuevos enfoques para la planificación y gestión del territorio turístico: conceptualización, análisis de experiencias y problemas. Definición de modelos operativos para destinos turísticos inteligentes. Proyectos de I+D Excelencia y Proyectos de I+D+I Retos Investigación. COMPLUTENSE: Grupo de investigación turismo, patrimonio y desarrollo. Em <https://www.ucm.es/geoturis/nuevos-enfoques-para-la-planificacion-y-gestion-del-territorio-turistico-conceptualizacion,-analisis-de-experiencias-y-problemas-definicion-modelos-operativos-para-destinos-turisticos-inteligentes-tti>

Rezende, D. A. (2012). Planejamento de estratégias e informações municipais para cidade digital: guia para projetos em prefeituras e organizações públicas. São Paulo, Brasil: Atlas.

Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas – SEGITTUR. Destinos Turísticos Inteligentes. Em <http://www.segittur.es/opencms/export/sites/segitur/.content/galerias/descargas/documentos/Presentacin-Destinos-Turísticos-Inteligentes.pdf>

SMARTCITY. (2016). Red española de ciudades inteligentes. Em <http://www.redciudadesinteligentes.es/>

Souza Minayo, M. C. de & Sanches, O. (1993). Quantitativo-qualitativo: oposição ou complementaridade? Caderno de Saúde Pública, 9 (3). Rio de Janeiro, Brasil: FIOCRUZ.

Van Bellen, H. M. (2006). Indicadores de sustentabilidade: uma análise comparativa. Rio de Janeiro, Brasil: Fundação Getúlio Vargas – FGV.