

EDIÇÃO ESPECIAL: DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES

# TURISMO E INOVAÇÃO: UMA PROPOSIÇÃO DE MODELO DE SISTEMA DE GESTÃO PARA CONFIGURAÇÃO DE DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES

## TOURISM AND INNOVATION: A PROPOSAL FOR A MODEL OF MANAGEMENT SYSTEM TO SETUP SMART TOURISM DESTINATIONS

FERNANDO ALMEIDA GARCÍA<sup>1</sup>  
LUIZ AUGUSTO MACHADO MENDES FILHO<sup>2</sup>  
ADALBERTO DOS SANTOS JÚNIOR<sup>3</sup>

### 1 DEFINIÇÃO DO PROBLEMA

Diante de um mercado cada vez mais globalizado e competitivo, cabe aos destinos turísticos criarem estratégias de diferenciação que sejam sustentáveis e inovadoras, de modo a gerar valor superior aos turistas através da geração de experiências únicas e inesquecíveis, e resultados efetivos em curto, médio e longo prazo. Nesse ambiente de grandes transformações é possível destacar significativos fatores, como o aumento do uso das tecnologias da informação e comunicação (TIC); a crescente preocupação sobre a crise energética e escassez de recursos naturais; a mudança climática; o aumento da competitividade global; mudança do comportamento dos consumidores; o crescimento e desenvolvimento das cidades; o desenvolvimento de novos mercados, principalmente oriundos de países emergentes; o desenvolvimento de blocos econômicos e alianças estratégicas; o crescimento do turismo a nível global, dentre outros.

Baseando-se nesse contexto, é imprescindível a adoção de novas ideias e novos modelos de desenvolvimento do turismo, de modo que os destinos turísticos se convertam em espaços inteligentes, desde a perspectiva da sustentabilidade e inovação, garantindo dessa forma a satisfação dos visitantes e melhoria da qualidade de vida dos residentes. Por isso, nos últimos anos, é perceptível o surgimento de novos conceitos, tais como: *Smart Cities* (Cidades Inteligentes) e *Smart Tourism Destination* (Destinos Turísticos Inteligentes).

<sup>1</sup> Universidad de Málaga (UMA), Espanha. [falmeida@uma.es](mailto:falmeida@uma.es)

<sup>2</sup> Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), Brasil. [luiz.mendesfilho@gmail.com](mailto:luiz.mendesfilho@gmail.com)

<sup>3</sup> Universidade Federal de Pelotas (UFPel), Brasil. [adalberto@uma.es](mailto:adalberto@uma.es)

## EDIÇÃO ESPECIAL: DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES

López-Ávila (2015, apud GRETZEL et al, 2015) define o destino turístico inteligente como um destino inovador, constituído de tecnologia de última geração, que possibilita o desenvolvimento sustentável das áreas turísticas, facilitando a interação e integração do visitante com seu entorno, aumentando a qualidade da experiência do destino, e melhorando a qualidade de vida dos residentes.

Por se tratar de um tema inovador, abordado e discutido atualmente em âmbito mundial, requer a necessidade de um maior aprofundamento teórico e metodológico, de modo a gerar um aporte conceitual e empírico.

Constata-se na literatura muitos estudos realizados que se concentram basicamente no uso das TIC como recurso de inovação ou inteligência turística, todavia verifica-se que há uma escassez de outras investigações que expliquem o fenômeno de forma sistêmica ou integrada. As investigações realizadas até o presente momento centram-se fundamentalmente na importância das TIC nos destinos (GUO et al., 2014; WANG et al., 2013).

Percebe-se também uma variedade de investigações que aportam teoricamente e empiricamente para construção e validação de propostas ou modelos de gestão sustentável de destinos turísticos (ANJOS, 2004; SILVA, 2008; FERRERAS, 2009; CANADELL; BADAL, 2012; CARNEIRO, 2014) e de competitividade turística (CROUCH e RITCHIE, 1999; DWYER e KIM, 2003; RITCHIE, e CROUCH, 2004; CROUCH e RITCHIE, 2006; CHIM-MIKI, GANDARA; MEDINA-MUNOZ, 2011). Entretanto, há uma notável necessidade de investigações sobre sistemas de gestão de destinos turísticos inteligentes, especialmente na América do Sul.

Vale ressaltar que a inovação associada à questão política turística é um fenômeno pouco estudado no mundo. Neste sentido, a realização de novos estudos permitiriam ampliar o conhecimento sobre a inovação turística derivada da política (RODRIGUÉZ-SANCHÉZ, 2015).

Com base no que foi apresentado, surge a seguinte questão que este trabalho buscará esclarecer: Quais seriam os principais fatores e indicadores para configuração de um modelo de sistema de gestão de destinos turísticos inteligentes? Portanto, a presente investigação tem como finalidade desenvolver uma proposição de modelo de Sistema de Gestão de Destinos Turísticos Inteligentes, como instrumento de gestão e implementação de políticas de inovação de turismo, através da participação dos *stakeholders*.

## 2 REVISÃO DA LITERATURA

Entende-se por destino turístico, como qualquer unidade territorial, desde uma nação, região ou estado, até um município ou lugar, dotados de características próprias de clima, cultura, política, economia, atrativos, infraestruturas e serviços singulares. Todavia, é fundamental que os destinos possuam uma boa capacidade administrativa e operacional, de modo que possam atender às necessidades dos turistas e possibilitem a melhoria da qualidade dos residentes (BENI, 2001; VALLS, 2004; EJARQUE, 2005).

Vários estudos apontam a importância do uso das TIC no turismo bem como da inovação tecnológica das empresas turísticas, como maneira de facilitar a gestão e melhorar os níveis de competitividade dos destinos (BUHALIS, 2003; WERTHNER; RICCI, 2004; LAW et al., 2014; KOO et al., 2015; BENCKENDORFF et al., 2014; GRETZEL et al., 2015). Através de um sistema inteligente ativado é possível melhorar a experiência do turismo e a eficácia da gestão de recursos, para maximizar tanto a competitividade do destino e quanto a satisfação dos consumidores, uma vez que demonstra sua sustentabilidade em longo prazo (BUHALIS E AMARANGGANA, 2014).

O conceito de destinos turísticos inteligentes (*smart tourism destinations*) surge com a expansão do conceito de cidades inteligentes (*smart cities*) (ZHU et al., 2014; BOES et al., 2015). De acordo com López-Ávila e García (2013), consideram um destino turístico inteligente como um espaço inovador sobre a base do território e de uma infraestrutura tecnológica de vanguarda, comprometido com a sustentabilidade e dotado de um sistema de informação que análise e compreenda os acontecimentos em tempo real, facilitando a interação entre o visitante o seu entorno, melhorando significativamente a experiência turística.

Segundo Boes, Buhalis e Inversini (2015), para um destino converter-se em um *Smart Tourism Destination*, é importante a integração de quatro conceitos essenciais: o capital humano, a liderança, o capital social e a inovação. Infraestruturas avançadas de TIC, como a nuvem e outras inovações tecnológicas, proporcionam a infraestrutura essencial para o desenvolvimento de um destino turístico inteligente, entretanto, não é suficiente.

No âmbito das políticas públicas, vale destacar que a inovação nem sempre surge de forma radical senão que é uma herança da reflexão e conhecimento prévio em um renovado cenário institucional. O turismo, geralmente se caracteriza pelo predomínio de inovações incrementais frente às radicais (VELASCO-GONZÁLEZ; RODRÍGUEZ-SÁNCHEZ, 2014; WILLIAMS, 2014).

*EDIÇÃO ESPECIAL: DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES*

A literatura sobre o desenvolvimento do turismo e da formulação de políticas nas últimas décadas, demonstram que se há convertido de um modelo tradicional de administração pública para um modelo corporativista, descentralizado, que desenha um conceito de governabilidade, e se centra em vários níveis e na relação de diversos atores (HEALEY, 1997; BRAMWELL, 2011; HALL, 2011; SCHENKEL; ALMEIDA-GARCÍA, 2015; FAZITO; SCOTT; RUSSELL, 2015).

Finalmente, para Buhalis e Amaranggana (2014), um dos quesitos essenciais para implementação e operacionalização dos destinos turísticos inteligentes, seria o estabelecimento de uma governança do turismo (alianças público-privada e comunidade), com o apoio dos governos. A governança do turismo é o processo de condução dos destinos turísticos através dos esforços sinérgicos e coordenados dos governos em seus diferentes níveis e atribuições, da sociedade civil que habita nas comunidades receptoras e da iniciativa privada relacionado com a operação do sistema turístico. (FLORES, 2009)

### **3 METODOLOGIA**

Tendo em vista o caráter teórico e empírico desta investigação, a abordagem qualitativa e quantitativa se apresenta como os métodos mais adequados a serem utilizados para o alcance dos objetivos propostos. Segundo Richardson (1989), a pesquisa qualitativa não emprega um instrumental estatístico como base na análise de um problema, não pretendendo dessa forma medir ou numerar categorias. No entanto, a pesquisa quantitativa é caracterizada pelo emprego da quantificação, tanto nas modalidades de coleta de informações, quanto no tratamento dessas através de técnicas estatísticas, desde as mais simples até as mais complexas.

Quanto aos objetivos, esta investigação se caracteriza como um estudo exploratório e descritivo. De acordo com Gil (2008), as pesquisas exploratórias proporcionam uma visão geral e mais aproximada acerca de determinado fato, que resultará na formulação de problemas e hipóteses mais precisas e operacionalizáveis para estudos posteriores. As pesquisas descritivas visam identificar os fatores que determinam ou contribuem para a ocorrência dos fenômenos e aprofundam o conhecimento da realidade.

Primeiramente, será realizado um estudo exploratório, por meio da utilização de algumas técnicas ou procedimentos, baseando-se fundamentalmente na análise de fontes primárias (realização de entrevistas semiestruturadas com representantes do setor público e observação direta) e fontes secundárias (estudo bibliométrico, pesquisa documental, visita a web sites, identificação de modelos

## EDIÇÃO ESPECIAL: DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES

de destinos turísticos inteligentes etc.), e no estudo de caso para validação e aplicação do modelo proposto. De acordo com Yin (2005, p. 32, apud GIL, 2008, p. 58), “o estudo de caso é um estudo empírico que investiga um fenômeno atual dentro do seu contexto de realidade, quando as fronteiras entre o fenômeno e o contexto não são claramente definidas e no qual são utilizadas várias fontes de evidência”.

Esta investigação terá como unidade de análise a cidade de São Paulo, Brasil, por ser considerada uma *Smart City*, de acordo com a pesquisa internacional *Cities in Motion Index* (CIMI) da IESE<sup>4</sup> (2015), e por ser um dos destinos turísticos internacionais mais consolidados da América do Sul, destacando-se essencialmente pelo desenvolvimento do turismo de negócios, turismo de eventos e turismo de lazer (UNWTO<sup>5</sup>, 2015; MTur<sup>6</sup>, 2015).

Segundo o IESE (2015), através do modelo conceitual CIMI é possível medir o grau de inteligência das cidades mais importantes do mundo, por meio de 10 dimensões-chaves: capital humano, coesão social, economia, administração pública, governança, transporte e mobilidade, planejamento urbano, tecnologia, ambiente e projeção internacional. Num ranking de 148 países, a cidade de São Paulo ocupa a 102ª posição apresentando dessa forma um índice de inovação médio de 52,50 considerado o maior do Brasil.

Ainda na fase exploratória, buscar-se-á identificar boas práticas de governança relacionadas à inovação do turismo, por meio de entrevistas semiestruturadas com os principais representantes da gestão pública de São Paulo, e analisar as principais políticas de inovação do turismo adotadas, através de pesquisas bibliográfica e documental.

Após a fundamentação teórica, realização de entrevistas com agentes do setor público e identificação de modelos adotados internacionalmente – principalmente na Espanha e em Portugal, elaborar-se-á uma proposta de modelo de Sistema de Gestão de Destinos Turísticos Inteligentes. Para definição das variáveis e indicadores desse modelo, pretende-se aplicar os princípios conceituais e estruturais do *Balanced Scorecard (BSC)* de Kaplan e Norton (1992), como mapa estratégico de

---

<sup>4</sup> IESE Business School

<sup>5</sup> World Tourism Organization (UNWTO) - Organização Mundial do Turismo

<sup>6</sup> Ministério do Turismo do Brasil (MTur)

## EDIÇÃO ESPECIAL: DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES

gestão (OLVE; ROY; WETTER, 2000; VALLS, 2004; ALONSO-FERRERAS, 2009; CANADELL; BADAL, 2012).

A validação do modelo conceitual proposto se dará por meio da aplicação do método Delphi (*Oracle of Delphi*) a 30 especialistas da área do objeto de estudo dessa investigação, oriundos de diversos países. O método Delphi tem como finalidade consultar um grupo de especialistas sobre um tema complexo específico por intermédio de questionamentos aplicados sucessivamente até a obtenção de resultados estáveis, consensuais e convergentes, representando uma consolidação do julgamento intuitivo do grupo consultado (WRIGHT e GIOVINAZZO, 2000).

Na fase do estudo descritivo serão mensurados os constructos do modelo, através da aplicação de uma pesquisa de abordagem quantitativa *survey* junto ao setor público e à iniciativa privada. A *survey* apresenta-se adequada, pois permite aplicar técnicas de validação de escalas e métricas, corroborando com os objetivos da investigação. A amostra será não-probabilística e por acessibilidade, em que os elementos são selecionados pela facilidade de acesso a eles.

Após definição dos métodos e procedimentos, os dados coletados através das entrevistas semiestruturadas junto aos representantes do setor público serão analisados por meio do software NVIVO. Os demais dados obtidos mediante a levantamento junto aos agentes do turismo (*stakeholders*), correspondendo a etapa de aplicação do modelo, serão analisados por meio de um sistema de equações estruturais para verificação das hipóteses, através da utilização dos *softwares* EQS (*Structural Equation Modeling Software*) e SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*). A aplicação de métodos estatísticos multivariados possibilitará uma visão mais ampla do fenômeno estudado.

#### 4 RESULTADOS ESPERADOS

Por meio da investigação, pretende-se fazer uma reflexão sobre o fortalecimento da competitividade turística dos destinos, através da gestão sustentável e inovadora e da implementação de políticas de inovação turística ou da implantação de planos diretores de turismo inteligente, podendo possibilitar dessa maneira o aumento de experiências dos turistas e melhoria da qualidade de vida dos cidadãos.

Ademais, dentre os principais resultados esperados deste estudo, podem-se citar:

- Contribuir com aportes teóricos e práticos que poderão ser transferidos aos setores público e privado;

## EDIÇÃO ESPECIAL: DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES

- Identificar as boas práticas de políticas de inovação do destinos turístico objeto de estudo;
- Validar um modelo de Sistema de Gestão de Destinos Turísticos Inteligentes, contribuindo dessa forma para o desenvolvimento do turismo no Brasil e América do Sul, principalmente;
- Colaborar para construção de indicadores de destinos turísticos inteligentes.

## 5 REFERÊNCIAS

Anjos, F. A. **Processo de Planejamento e Gestão de Territórios Turísticos Uma Proposta Sistêmica**. Tese (Doutorado em Engenharia da Produção) – Universidade Federal de Santa Catarina, 2004.

Archer, B. & Cooper, C. (2002). **Os impactos positivos e negativos do turismo**. In: THEOBALD, William F. (Org.) Turismo global. Tradução de Anna Maria Capovilla, Maria Cristina Guimarães Cupertino e João Ricardo Barros Penteado. 2 ed. São Paulo, Editora SENAC, 2002. pp.85-102.

Baidal, J. A. I. (2001). **La planificación turística de los espacios regionales en España**. Tese (Doctorado en Geografía) – Instituto Universitario de Geografía – Universidad de Alicante.

Benckendorff, P.; Sheldon, P.; Fesenmaier, D. R. (2014). **Tourism information technology**. Oxford: CAB International.

Beni, M. C. (2001). **Análise Estrutural do Turismo**. São Paulo: SENAC.

Boes, K., Buhalis, D., & Inversini, A. (2015). **Conceptualising Smart Tourism Destination Dimensions**. In I. Tussyadiah & A. Inversini (Eds.), Information and communication technologies in tourism 2015 (pp. 391–403). Dublin: Springer.

Boes, K.; Borde, L.; Egger, R. (2015). **The Acceptance of NFC Smart Posters in Tourism**. In I. Tussyadiah & A. Inversini (Eds.), Information and Communication Technologies in Tourism 2015a (p. 435–448). Heidelberg: Springer.

Buhalis, D. (2000). **The Tourism Destinations Life Cycle**. Tourism Management, nº 21, pp 97-116. En: ALCANIZ, J. Bigné; AULET, X.

Buhalis, D. (2003). **eTourism: Information Technology for Strategic Tourism Management**. London, UK: Pearson (Financial Times/Prentice Hall).

Buhalis, D., & Amaranggana, A. (2014). **Smart tourism destinations**. In Z. Xiang & I. Tussyadiah (Eds.), Information and communication technologies in tourism 2014 (pp. 553–564). Dublin: Springer.

Butler, R. (1980). **The Concept of a Tourism Area Cycle of Evolution: Implications for Resources**. Canadian Geographer, 24, nº 1, pp. 5-12.

Canadell, J. B.; Badal, F. N. (2012). **Sistema de indicadores para la gestión sostenible de un destino turístico: aplicación a la Costa Brava centro**. Harvard Deusto Business Research.

Carneiro, D. M. R. (2014). **Visitando o século XXI: inovações para a sustentabilidade em destinos turísticos brasileiros**. Tese (Doutorado em Desenvolvimento Sustentável) - Centro De

## EDIÇÃO ESPECIAL: DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES

Desenvolvimento Sustentável, Universidade de Brasília.

Chim-Miki, A.F; Gandara, J.M.G.; Medina-Munoz D.R (2011): “**O Estado Atual das Pesquisas Sobre Competitividade Turística no Brasil**”. *Caderno Virtual de Turismo*, v. 2 (2), pp. 212-223, 2011.

COMISIÓN EUROPEA. (2003). **Using natural and cultural heritage to develop sustainable tourism in nontraditional tourism destinations.**

Crouch, G. I. e Ritchie, B. J. R. **Tourism, competitiveness, and societal prosperity.** *Journal of Business Research*, v. 44, n.3, p. 137–152, 1999.

Crouch, G.I. e Ritchie, J.R.B. **Destination competitiveness.** *International handbook on economics of tourism* (ed. By Dwyer, L. & Forsyth, P.), Edward Elgar Publishing Limited, 2006.

Drucker, P. (1985). **La Innovación y el empresario innovador.** Ed. Edhasa.

Dwyer, L. e Kim, C. **Destination competitiveness: determinants and indicators.** *Current Issues in Tourism*, v. 6, n. 5, 2003.

Ejarque, J. (2005). **Destinos Turísticos de Éxito. Diseño, Creación, Gestión y Marketing.** España: Ediciones Pirámide.

EUROPEAN UNION (2014). **Mapping Smart Cities in the EU.** Policy Department A. Disponível em: <http://www.europarl.europa.eu/studies> . Acesso em 2 de abril de 2015.

Fayos-Solá, E. (2004). **Política Turística en la era de la globalización.** *Mediterráneo Económico*, n. 5.

Fazito, M.; Scott, M.; Russel, P. (2016). **The dynamics of tourism discourses and policy in Brazil.** *Annals of Tourism Research*, v. 57, p. 1–17.

FERRERAS, V. H. A. **Un Modelo Integral para evaluar la competitividad de destinos turísticos basado en la identificación e integración de Factores Críticos de Éxito.** Tese (Doctorado en Turismo y Desarrollo Sostenible) – Departamento de Geografía, Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, 2009.

Figueroa, C. D. (2008). **Impacto de la innovación y el cambio tecnológico en el sector hotelero español. Análisis de la Comunidad de Madrid.** Tesis doctoral. Universidad Autónoma de Madrid.

Flores, F. M. (2009). **Aplicaciones de la gobernanza en las PYMES para una mejor toma de decisiones en la industria turística. El sistema Datatu México.** Primera Conferencia Internacional sobre Medición y el Análisis Económico del Turismo Regional. Donostia- San Sebastián, España, p.1-11.

Giffinger, R. et al. (2007). **Smart Cities. Ranking of European medium-sized cities.** Final report, Vienna. Disponível em: [http://www.smart-cities.eu/download/smart\\_cities\\_final\\_report.pdf](http://www.smart-cities.eu/download/smart_cities_final_report.pdf) >. Acesso em: 10 dez. 2015.

GOBIERNO DE ESPAÑA (2015). **Plan Nacional de Ciudades Inteligentes.** Madrid, Agenda Digital. Disponível em: [http://www.agendadigital.gob.es/planes-actuaciones/Bibliotecaciudadesinteligentes/1.%20Plan/Plan\\_Nacional\\_de\\_Ciudades\\_Inteligentes.pdf](http://www.agendadigital.gob.es/planes-actuaciones/Bibliotecaciudadesinteligentes/1.%20Plan/Plan_Nacional_de_Ciudades_Inteligentes.pdf) . Acesso em 2 de abril de 2015.



## EDIÇÃO ESPECIAL: DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES

- Gretzel, U., Sigala, M., Xiang, Z.; Koo, C. (2015a). **Smart Tourism: Foundations and Developments**. Electronic Market, forthcoming.
- Gretzel, U., Werthner, H., Koo, C.; Lamsfus, C. (2015b). **Conceptual Foundations for Understanding Smart Tourism Ecosystems**. Computers in Human Behavior.
- Guo, Y.; Liu, H.; Chai, Y. (2014). **The embedding convergence of smart cities and tourism internet of things in China: an advance perspective**. Advances in Hospitality and Tourism Research, v. 2, nº 1, p. 54–69.
- Hall, M. (2011). **A Typology of Governance and its Implications for Tourism Policy Analysis**. Journal of Sustainable Tourism, vol. 19, n. 4-5.
- Healey, P. (1997). **Collaborative planning : shaping places in fragmented societies**. London: Macmillan.
- Hjalager, A. (2010). **A review of innovation research in tourism**. Tourism Management, v. 31, p. 1-12.
- IESE BUSINESS SCHOOL. (2015). **IESE Cities in Motion Strategies**. Universidad de Navarra. Disponível em: < <http://www.iese.edu/research/pdfs/ST-0366-E.pdf> > Acesso em: 10 jan. 2015.
- Lipman, G. (2008). El turismo crecerá de forma inteligente – Grupo de reflexión del Día mundial del turismo de 2008. Madrid, OMT. Disponible en: <http://www.turismoymarketing.com/noticias-de-turismo/el-turismo-crecera-de-forma-inteligente---grupo-de-reflexion-del-dia-mundial-del-turismo-de-2008.html/477>. Acceso en 10 de febrero de 2015.
- Kaplan, R. S.; Norton, D. P. (1992). **The Balanced Scorecard: Measures That Drive Performance**. Harvard Business Review.
- Lopez-Avila, A. (2015). **Smart Destinations: XXI Century Tourism**. Presented at the ENTER2015 Conference on Information and Communication Technologies in Tourism, Lugano, Switzerland, fev. 4-6.
- López-Ávila, A.; Sánchez-García, S. (2013). **Destinos turísticos inteligentes**. Harvard Deusto Business Review.
- López-Bonilla, J. M.; López-Bonilla, L. M. (2007). **Diferencias Territoriales en la planificación y la gestión del destino turístico**. Cuadernos de Turismo, p.71-90.
- Navarro-Jurado, E. et al. (2012). **Carrying capacity assessment for tourist destinations. Methodology for the creation of synthetic indicators applied in a coastal area**. Tourism Management, 33, p. 1337-1346.
- OMT (2014). Panorama OMT del turismo internacional. Madrid, OMT.
- Ritchie, J. R. B., e Crouch, G. I. **The competitive destination. A sustainable tourism perspective**. Oxon, UK: CABI Publishing, 2004.
- Schenkel, E.; Almeida-García, F. (2015). **La política turística y la intervención del Estado. El caso de Argentina**. Perfiles Latinos Americanos, v. 23, n. 46, p. 197-221.
- Schumpeter, J. (1934). **The Theory of Economic Development: An Inquiry, Profits, Capital, Interest and the Business Cycle**. Harvard University Press.
- SEGITTUR (2013). **Destinos Turísticos Inteligentes**. Madrid, SEGITTUR. Disponible en:

## EDIÇÃO ESPECIAL: DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES

<http://www.segittur.es/opencms/export/sites/segitur/.content/galerias/descargas/documentos/Presentacin-Destinos-Turísticos-Inteligentes.pdf> . Acesso em 10 de febrero de 2015.

Silva, S. V. (2008). **Modelo para elaboração de um Sistema de Gestão Sustentável para um Destino Turístico de Zona Costeira: Um Estudo em Porto de Galinhas no Município de Ipojuca em Pernambuco**. Tese (Programa de Pós-Graduação em Engenharia Civil Área de Tecnologia Ambiental e Recursos Hídricos) - Centro de Tecnologia e Geociências, Universidade Federal de Pernambuco.

Valls, J. (2004). **Gestión de Destinos Turísticos Sostenibles**. España: Ediciones Gestión.

Velasco-González, M.; Rodrigues, I. (2014). **Innovación en la política turística española: Análisis desde una perspectiva histórica**. XVIII Congreso AECIT, Benidorm, España.

Wang, D.; Li, X. R.; Li, Y. (2013). **China's Bsmart tourism destination initiative: a taste of the service-dominant logic**. *Journal of Destination Marketing and Management*, v. 2, nº 2, p. 59–61.

Zhu, W.; Zhang, L.; Li, N. (2014). **Challenges, function changing of government and enterprises in Chinese smart tourism**. In Z. Xiang & L. Tussyadiah (Eds.), *Information and Communication Technologies in Tourism*. Dublin: Springer.