




Destinos turísticos inteligentes: uma análise da governança turística de Búzios

Smart tourist destinations: an analysis of tourism governance in Búzios

Liana Cid Bárcia^I , Carlyle Tadeu Falcão de Oliveira^{II} , Tânia Almeida Gouveia^{III} 

RESUMO

Na década de 1990, surgiu o termo *smart city*, ou cidade inteligente, com o significado atrelado ao desenvolvimento urbano. A partir desse termo, foi desenvolvido o conceito de destinos turísticos inteligentes, que são capazes de trazer mais inovação, competitividade, melhoria da qualidade de vida e da experiência turística em um território. Para que esses benefícios aconteçam, é necessário que o local receba investimentos principalmente nas áreas de sustentabilidade e tecnologia da informação e comunicação. Além disso, empresas, moradores e a governança local devem estar engajados no processo de transformação de um destino em inteligente, conforme critérios de certificação definidos pelo Ministério do Turismo. Em 2011, a concessionária de energia Ampla/Enel iniciou o projeto Cidade Inteligente Búzios, voltado para melhorias na rede elétrica. Em 2016, o projeto foi encerrado sem que seu propósito tenha sido alcançado, entre outros fatores, pela falta de envolvimento dos atores locais e mudanças na governança do município. A partir desse contexto, esta pesquisa buscou identificar como a governança do turismo pode favorecer que um destino turístico se torne inteligente. Além do levantamento bibliográfico, foi feita pesquisa em documentos sobre o Projeto Cidade Inteligente Búzios, em atas das reuniões do Conselho Municipal de Turismo de Búzios e em seu regimento interno, bem como entrevistas com atores relacionados a esse Conselho.

Palavras-chave: Destinos turísticos; Destinos turísticos inteligentes; Governança.

ABSTRACT

In the 1990s the term smart city came up, whose meaning is attached to urban development. From this term, the concept of smart tourism destinations was developed, which are destinations capable of bringing more innovation, competitiveness, improved quality of life and tourist experience in a territory. For these benefits to happen, it is necessary that the place receive investments mainly in the fields of sustainability and information technology and communication. Besides, companies, residents and local governance must be engaged in the process of transforming a destination into a smart one, according to certification criteria defined by the Ministry of Tourism. In 2011, the energy company Ampla/Enel started the Búzios Intelligent City project, aimed at improving the electricity grid to make the city smart. In 2016 the project was closed and Búzios did not become intelligent for some reasons, such as lack of involvement of local actors and changes in the municipality's governance. From this context, this research sought to identify how tourism governance can help a tourist destination to become intelligent. Besides the bibliographical research, we analyzed documents about the Búzios Intelligent City Project, minutes of meetings of the Búzios Municipal Tourism Council, internal regulations and interviews with parties related to this council.

Keywords: Tourist destinations; Smart tourist destinations; Governance

^IUniversidade Federal Fluminense, Programa de Pós-Graduação em Administração – Niterói (RJ), Brasil.
E-mail: lianabarcia@id.uff.br

^{II}Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Programa de Pós-Graduação em Controladoria e Gestão Pública, Programa em Pós-Graduação em Ciências Contábeis – Rio de Janeiro (RJ), Brasil.
E-mails: carlyle.falcao@gmail.com; carlyle.oliveira@uerj.br; tania.almeida@ctgouveia.com.br

Recebido em: 18/02/2024. Aceito em: 21/03/2024.

INTRODUÇÃO

O aumento da população nas cidades foi um dos fatores responsáveis por escassez de recursos, instabilidade dos preços, degradação do ambiente, falta de energia, entre outros problemas. Diante dessas questões, cresce a preocupação com o meio urbano, para preservá-lo e evitar que a população seja prejudicada. Com o objetivo de solucionar problemas urbanos, surge, no início da década de 1990, o termo “cidades inteligentes”, atrelado ao desenvolvimento urbano (SCHAFFERS *et al.*, 2011).

Cidades inteligentes são aquelas que têm infraestrutura avançada com relação às tecnologias de informação e comunicação (TICs), objetivando melhorar as estratégias de desenvolvimento do local. Em cidades inteligentes, deve haver conexão entre três fatores: tecnologias (infraestruturas de *hardware* e *software*), pessoas (criatividade, diversidade e educação) e instituições (governança e política). Para ser considerada inteligente, a cidade precisa investir no capital humano e social, nos transportes e na infraestrutura das TICs. Além disso, deve-se estimular o crescimento econômico sustentável, a alta qualidade de vida da população e uma boa gestão que envolva participação do governo (NAM; PARDO, 2011; SCHAFFERS *et al.*, 2011).

Cada cidade tem sua própria característica, diversidade e complexidade. Algumas delas são consideradas destinos turísticos, pois atraem pessoas de outros locais e oferecem a essas pessoas uma experiência turística (BRANDÃO; JOIA; TELES, 2016). Destinos turísticos inteligentes (DTIs), chancelados pelo Ministério do Turismo, em parceria com o instituto espanhol Cidades do Futuro (GOV.BR, 2023), possibilitam o oferecimento de um serviço personalizado ao turista. Existem, porém, desafios para um destino turístico transformar-se em inteligente (BUHALIS; AMARANGANNA, 2015).

Além de o DTI ter características como inovação e sustentabilidade, a experiência do turista deve ser melhorada em comparação a um destino tradicional, assim como a qualidade de vida dos moradores (GRETZEL *et al.*, 2015). Apesar do reconhecimento da importância das TICs nos destinos, sabe-se que essas ferramentas não são capazes, por si só, de transformar um destino turístico em inteligente. Existem diferentes atores presentes nos destinos turísticos, como os setores público e privado, a população e os visitantes. Esses atores devem interagir, compartilhar informações e participar da tomada de decisões em conjunto. Pode, contudo, haver problemas como a falta de representatividade da cidadania e a troca de políticos, levando à desestabilização do alinhamento do interesse do governo por determinados projetos (BRANDÃO, 2017).

Cities in Motion, uma plataforma de pesquisa lançada pela escola de negócios IESE (2018), avalia o grau de inteligência das cidades e organiza um *ranking* baseado em 10 dimensões: governança, planejamento urbano, gestão pública, tecnologia, ambiente, impacto internacional, coesão social, transporte, capital humano e economia. A primeira dimensão apresentada é a governança, caracterizada pelo nível de participação e colaboração dos cidadãos (ÁVILA *et al.*, 2015). O conceito de

governança está relacionado à capacidade de um sistema político gerar confiança e envolver diferentes atores, tanto os políticos e administrativos quanto os sociais, no processo de tomada de decisão e resolução de problemas em busca do desenvolvimento (VELASCO, 2008).

Sendo assim, entende-se que a má governança e a falta de comprometimento do governo impossibilitam a transformação de um destino turístico em destino inteligente. Esse é o caso de Armação de Búzios, que tem um projeto para tornar-se uma cidade inteligente desde 2011. Na pesquisa realizada por Brandão (2017) sobre destinos inteligentes, constatou-se que mudanças no governo impossibilitaram a criação de valor político e que os atores da cidade precisam ser mais ativos, pois parte da população ainda não conhece o conceito de cidade inteligente ou não compreende como esse projeto pode beneficiá-los (BRANDÃO, 2017).

Nesse contexto, o objetivo geral desta pesquisa foi identificar como a governança do turismo pode favorecer para que um destino turístico se torne inteligente. O trabalho aborda especificamente o município de Búzios — escolhido por ter um Conselho Municipal de Turismo (COMTUR) ativo, por ser um destino turístico internacional e por ter sido selecionado pela concessionária de energia Entidade Nacional de Eletricidade (Enel), em 2016, para um projeto que visava torná-la a primeira cidade inteligente da América Latina — o que não foi alcançado.

CIDADES INTELIGENTES

O termo *smart city*, ou cidade inteligente, surgiu no início da década de 1990 com um significado atrelado ao desenvolvimento urbano. No entanto, foi apenas em 1999, quando a cidade de Singapura ganhou o prêmio de cidade inteligente do ano, concedido pela Intelligent Community Forum (ICF), que o termo começou a ganhar reputação. Tais cidades representam um ambiente de inovação, habilitado por uma infraestrutura avançada de TIC (tecnologias da informação e comunicação). Essas tecnologias, aliadas à infraestrutura para educação, inovação e interação entre empresas e governo, possibilitam o envolvimento dos atores locais, melhorando a qualidade dos serviços e o bem-estar da cidade (INTELLIGENT COMMUNITY, 2023; SCHAFFERS *et al.*, 2011; STRAPAZON, 2010).

Ávila *et al.* (2015) afirmam que as cidades inteligentes também podem ser chamadas de cidades eficientes ou e-cidades. Para esses autores, as cidades inteligentes têm limites completamente definidos do ponto de vista geográfico e político-administrativo. Com o auxílio das TICs, essas cidades precisam projetar espaços inovadores que facilitem o desenvolvimento sustentável e a qualidade de vida da população. Além disso, acreditam que seu conceito está aberto a múltiplos enfoques (ÁVILA *et al.*, 2015).

A cidade inteligente pode ser considerada uma forma de apropriação do espaço urbano que conta com a sustentabilidade como componente. Assim, uma relação harmoniosa com o meio ambiente deve ser pautada. A alta qualidade de vida precisa ser garantida por meio de uma boa gestão de recursos, contando com o apoio da governança participativa. Alguns elementos-chave de uma cidade inteligente são:

inovação, criatividade, conhecimento, pessoas e tecnologias. Nesse sentido, para uma cidade ser considerada inteligente, ela precisa de três inteligências: humana, coletiva e artificial (CARAGLIU; BO; NIJKAMP, 2012; CURY; MARQUES, 2016).

Strapazon (2010) afirma que é preciso que a inteligência esteja presente em cada subsistema, como o de transporte, saúde, água, segurança pública e educação, embora isso não garanta que a cidade se torne inteligente. É necessário que a cidade seja pensada como um sistema orgânico e interligado. Portanto, a atenção maior deve estar na conexão e não nas partes (STRAPAZON, 2010). Caputo, Wallezky e Štepánek (2018) acreditam que cidades inteligentes têm dois objetivos principais, a saber: aumentar o padrão de vida dos cidadãos e desenvolver-se de maneira sustentável.

Os avanços tecnológicos dos últimos anos viabilizaram o desenvolvimento de uma vasta gama de soluções e produtos para as cidades inteligentes. Esses produtos utilizam as TICs para melhorar a gestão de funções urbanas em áreas como transporte, energia, saúde, água e resíduos. Observa-se, nesse sentido, que os avanços tecnológicos possibilitam que as cidades se tornem locais cada vez mais criativos, vibrantes, saudáveis e seguros para se viver (ANGELIDOU, 2015; HARRISON *et al.*, 2010).

Uma ferramenta que depende de tecnologias e pode contribuir para as cidades é a rede inteligente de energia, ou *smart grid*. Apesar do alto investimento, as redes inteligentes garantem a distribuição elétrica de forma mais segura, eficiente e sustentável. Além disso, as concessionárias de energia podem identificar falhas, ligações clandestinas e oferecer tarifas mais flexíveis e diferenciadas. No estado do Rio de Janeiro, apenas na capital e em Búzios foram implantados projetos piloto. Na cidade do Rio de Janeiro, foi desenvolvido o projeto Smart Grid Light; já em Búzios, criou-se o projeto Cidade Inteligente Búzios (REDES INTELIGENTES BRASIL, 2018). Moreira (2014) destaca que o uso das redes inteligentes de energia é de utilidade pública, pois pode servir, por exemplo, para a iluminação pública, controle de tráfego e de semáforos, bem como para abastecimento de água e de gás.

Apesar da falta de infraestrutura de TIC e dos problemas sociais e políticos que existem no Brasil, existem casos de sucesso, como o da cidade de Curitiba, que utiliza as tecnologias para o desenvolvimento sustentável. Curitiba é uma capital planejada, modelo de transporte, urbanização e respeito ao meio ambiente. A população tem acesso gratuito à internet e as tecnologias são utilizadas de forma inteligente para promover transparência, eficiência na gestão pública, monitorar frotas de ônibus em tempo real, entre outros (WEISS; BERNARDES; CONSONI, 2013).

Uma das características das cidades inteligentes é contar com a presença de pessoas inteligentes. Segundo Giffinger *et al.* (2007), pessoas inteligentes são, entre outros fatores, pessoas criativas, informadas, que votam, que têm e compartilham conhecimentos sobre sua cidade. Podem ser pessoas que têm qualificação, conhecimento de outros idiomas, fazem trabalho voluntário, tornam o ambiente agradável para imigrantes, entre outros atributos (GIFFINGER *et al.*, 2007).

Šiurytė e Davidavičienė (2016) entendem que as cidades inteligentes não têm uma definição comum seja na teoria ou na prática, mas que é comum reconhecer os cidadãos inteligentes e as TICs como principais elementos dessas cidades. Consideram que devem ser estabelecidas estratégias pelos municípios para que esses elementos interajam, o que depende de fatores institucionais como governança, políticas e regulamentos (NAM; PARDO, 2011; ŠIURYTĖ; DAVIDAVIČIENĖ, 2016).

A estrutura de governança é importante, porque, apesar da participação de instituições formais ser essencial em cidades inteligentes, outros *stakeholders* devem ser incluídos no planejamento e tomada de decisão. Além disso, uma governança inteligente precisa gerar a inclusão, eliminar obstáculos referentes à comunicação, melhorar o acesso da população aos serviços, aprimorar os processos organizacionais e torná-los mais democráticos (DAMERI; BENEVOLO, 2016; STEINERT *et al.*, 2011).

Deve-se trabalhar por uma cidade com espírito de governança em que o cidadão tenha participação ativa na tomada de decisão. É importante haver a interação entre os componentes políticos como direções, conselhos municipais, prefeitura e governo. Esses componentes são essenciais para as cidades inteligentes, pois podem manter a população informada (preferencialmente em tempo real), unida e envolvida com as questões relacionadas à cidade (NAM; PARDO, 2011).

DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES

Um destino turístico é um local onde acontece a maior parte das atividades de produção e consumo do turismo. Ele pode se configurar em um ou mais locais, como um município ou um grupo de municípios. Além disso, os viajantes precisam sentir-se atraídos por meio de uma marca capaz de transmitir características da oferta do destino (VALLS, 2006).

DTIs já estão sendo estudados na academia. A definição inicial de DTI surgiu em 2012, feita pela Sociedade Mercantil Estatal para a Gestão da Inovação e Tecnologias Turísticas (SEGITTUR, 2013), órgão ligado ao Ministério da Indústria, Comércio e Turismo da Espanha, a partir do conceito de cidade inteligente (POGGI, 2021). A principal diferença entre os dois é que o primeiro enfatiza a melhoria da experiência turística e da competitividade do destino (ÁVILA; SÁNCHEZ; 2013; SILVA; MENDES FILHO, 2016).

Em destinos turísticos inteligentes existe uma conexão e interação dos atores por meio das TICs, o que facilita a identificação e solução de problemas, a obtenção de informações sobre as necessidades e preferências dos turistas e ainda possibilita múltiplas visões em direção comum e a tomada de decisões em conjunto (BUHALIS; AMARANGGANA, 2015). Baidal, Monzonís e Sánchez (2016) afirmam que as TICs deram origem a novos modelos de gestão de destino, como a gestão de destinos inteligentes. Porém, cabe lembrar que tais tecnologias não podem garantir a eficiência dos destinos turísticos sem uma governança apropriada (BAIDAL; MONZONÍS; SÁNCHEZ, 2016).

Gomes, Gândara e Ivars-Baidal (2017). afirmam que se fala em inteligência territorial quando há uso eficiente das TICs, e principalmente quando os atores trabalham com uma governança eficaz e interessada em gerir um destino turístico sustentável. Apesar da importância das TICs nos territórios turísticos inteligentes, a governança e o envolvimento dos atores são o foco principal. As TICs funcionam como condutores para que objetivos, como desenvolvimento sustentável, sejam atingidos.

O desenvolvimento sustentável passa a ser a base da inteligência territorial, que deve abranger aspectos ambientais, econômicos e sociais. Mas, para que a inclusão do desenvolvimento sustentável ocorra, são necessários modelos participativos e a cooperação dos atores, por isso, a governança é vital. Brandão (2017) afirma que um dos fatores que fazem um destino turístico se transformar em um destino turístico inteligente é o engajamento dos atores presentes no destino, que devem compartilhar informações e participar em conjunto da tomada de decisão. A implementação de um DTI não pode ser de responsabilidade e interesse apenas da administração pública, precisa do engajamento da população e das empresas (BRANDÃO, 2017; GOMES; GÂNDARA; IVARS-BAIDAL, 2017).

A SEGITTUR apresenta dois pilares dos DTIs: novas tecnologias de informação e desenvolvimento turístico sustentável. Quando um destino turístico tradicional se torna em DTI é beneficiado com o aumento da competitividade, qualidade de vida, experiência turística e geração de um espaço inovador (SEGITTUR, 2013).

Um DTI pode ser definido como um lugar inovador com estruturas turísticas, que tem tecnologia e infraestrutura de ponta e objetiva facilitar a interação e integração do turista com os arredores, além de incluí-lo na tomada de decisão do destino, prezando sempre a qualidade de vida dos habitantes. No entanto, destaca-se que o público-alvo é o turista e não o morador, pois o principal objetivo do DTI é a melhoria da experiência turística que abrange o que vem antes, durante e depois da viagem (ÁVILA *et al.*, 2015).

Nesses espaços, a preocupação com o meio ambiente, questões culturais e socioeconômicas também é imprescindível. A implantação de um sistema inteligente que permita a captação, análise e distribuição de informações precisa ser incluída. Portanto, em um DTI a inovação, tecnologia e sustentabilidade são fundamentais (ÁVILA *et al.*, 2015).

GOVERNANÇA NO SETOR DE TURISMO

Xavier (2016) define governança turística como uma estrutura que estabelece mecanismos de coordenação, com capacidade para organizar as relações e interações existentes entre os atores locais. Segundo o autor, a governança turística possibilita vantagens competitivas ao destino turístico. Para Velasco (2014), incorporar os atores públicos e privados na tomada de decisões coletivas faz parte da governança turística, que incorpora ideias como: governo como um processo social, atividades orientadas para objetivos concretos, aumento da cooperação, estabelecimento de normas que permitam o trabalho conjunto, entre outras.

Governança turística ou governança do turismo pode ser entendida como uma atividade de orientação e uma nova maneira de tomar decisões coletivas sobre assuntos relacionados à gestão de conflitos de interesse, fortalecendo atores mais fracos. Ela também deve alterar atividades relacionadas ao turismo que causam impactos negativos no local (VELASCO; TRENTIN, 2014). Para Queiroz e Rastrollo-Horrillo (2015), a governança possibilita identificar como implementar um exercício efetivo de sustentabilidade em destinos turísticos.

De acordo com o Estudo de Competitividade do Turismo Nacional (BRASIL, 2015), a governança turística é uma estratégia gerencial e operacional mensurável, necessária para atingir metas comuns. Ela serve para auxiliar as múltiplas inter-relações dos atores envolvidos na produção de bens e serviços para os turistas, além de gerir o setor de maneira mais eficiente nos variados níveis de governo e buscar soluções para problemas.

Segundo Duran (2013), a governança do turismo tornou-se um foco de interesse atual. Ela inclui os diferentes níveis de administração pública e suas relações com o setor privado em destinos turísticos. Políticas globais de turismo, instituições e aspectos legislativos também fazem parte desse tipo de governança. Velasco e Trentin (2014) analisaram a inserção do termo governança no contexto da política turística brasileira e identificaram um vínculo com as ideias de descentralização, participação, cooperação, redes e parcerias. Destaca-se que a busca por maior autonomia foi uma das causas da descentralização no setor de turismo, dando origem aos *conventions bureau*, que buscam promover o turismo, e aos conselhos de turismo, como exemplos de governanças turísticas, nos diferentes níveis governamentais (FRATUCCI, 2005).

Não existe um modelo que se adeque a qualquer local, nem uma cidade perfeita; porém, é possível compreender que é essencial definir que tipo de cidade ela pretende ser e quais dimensões precisam ser melhoradas. Essas dimensões não devem ser operadas separadamente, pois não são independentes. Portanto, temr uma boa governança não é suficiente para um local se tornar inteligente, embora influencie as outras dimensões (IESE, 2015).

Armação de Búzios

Optou-se por descrever sucintamente o município de Búzios para melhor compreensão do contexto no qual a pesquisa está inserida.

Em relação a Armação de Búzios, destaca-se que é um balneário situado na Região das Baixadas Litorâneas, no estado do Rio de Janeiro, a 165 km da capital, e que fez parte do município de Cabo Frio até 1997 (BÚZIOS, 2018). Segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), em 2010 a cidade contava com 27.560 habitantes, aumentando para uma estimativa de 32.260 pessoas em 2017. Quanto às principais atividades econômicas locais, destacam-se a pesca e o turismo, impulsionados pela presença de mais de 20 praias no município (IBGE, 2018).

Búzios é um destino turístico inserido na região da Costa do Sol, juntamente com Araruama, Arraial do Cabo, Cabo Frio, Carapebus, Casimiro de Abreu,

Iguaba Grande, Macaé, Maricá, Quissamã, Rio das Ostras, São Pedro da Aldeia e Saquarema (TURISRIO, 2018). De acordo com o Tribunal de Contas do Estado do Rio de Janeiro (TCE-RJ, 2016), Búzios e Cabo Frio, diferentemente dos outros municípios da Costa do Sol, estão classificados na categoria “A” de destinos turísticos, o que significa possuírem maior quantidade de empresas de hospedagem e oferta de empregos na área.

O Conselho Municipal de Turismo de Búzios foi instituído pela lei nº 990, de setembro de 2013. Conforme estabelecido em seu Regimento Interno, o conselho tem funções consultivas e de assessoramento ao Poder Executivo Municipal. Segundo Kronemberger, Medeiros e Dias (2016), quando o conselho tem função consultiva, deve assessorar o poder público por meio de opiniões e sugestões. O objetivo do COMTUR, conforme o Regimento Interno, é opinar, sugerir, indicar e propor medidas para o incremento e desenvolvimento da atividade turística em Búzios.

Segundo o decreto nº 994, de agosto de 2018, o Conselho Municipal de Turismo de Búzios é composto por representantes de diversas entidades, tais como a Associação Comercial e Empresarial, Associação de Pousadas, Associação de Hotéis, Associação de Quilombolas da Rasa, Associação de Táxis, Búzios Convention & Visitors Bureau, além de órgãos municipais relacionados ao turismo, meio ambiente, cultura, ordem pública, defesa civil, planejamento e desenvolvimento urbano, e também do poder legislativo.

METODOLOGIA

Realizou-se um estudo qualitativo utilizando a estratégia de pesquisa de estudo de caso. Esta abordagem é adequada para examinar eventos contemporâneos e é especialmente útil para questões de pesquisa que iniciam com as palavras “como” e “por que” (YIN, 2010). A questão de pesquisa que orientou este trabalho foi: Como a governança do turismo pode contribuir para transformar um destino turístico em um destino inteligente? Quanto à unidade de análise, optou-se por selecionar o Conselho Municipal de Turismo (COMTUR) de Búzios, por ser esta organização a mais representativa da governança do turismo no município.

As entrevistas foram realizadas nos meses de maio e junho de 2019, com 11 participantes entrevistados pessoalmente na cidade de Búzios. Entre os entrevistados, oito são membros do conselho, um participa das reuniões como assessor do COMTUR e dois são membros de entidades que fazem parte dele, mas não ocupam posição de conselheiros. Além desses entrevistados, um teste piloto foi realizado em fevereiro de 2019 com o representante da associação dos taxistas e membro do COMTUR. Utilizou-se um roteiro semiestruturado para as entrevistas.

A estratégia de análise de dados adotada foi a análise de conteúdo (BARDIN, 2011). Para o tratamento dos dados, foram empregados os conceitos extraídos dos três temas discutidos no referencial teórico desenvolvido neste estudo: cidades inteligentes, destinos turísticos inteligentes e governança turística. O Quadro 1 tem por objetivo caracterizar os conceitos centrais abordados.

Quadro 1. Áreas temáticas.

Categorias	Conceito	Autores
Qualidade de vida	Preocupações com a segurança, educação, saúde e cultura dos moradores	Giffinger <i>et al.</i> (2017)
Experiência turística	Envolve cores, sons, odores, entretenimento, hospitalidade, atendimento, acessibilidade e preços.	Pérez (2009)
Desenvolvimento sustentável do destino	Sustentabilidade nas dimensões ambiental, econômica e sociocultural	Ávila <i>et al.</i> (2015)
Inovação	Tecnologias, processos, serviços ou produtos, com o objetivo de aumentar a eficiência, rentabilidade e competitividade do destino	Ávila <i>et al.</i> (2015)
Competitividade	Capacidade que o destino tem para proporcionar melhores bens e serviços aos visitantes	Dwyer e Kim (2003)
Tecnologia	Quando as tecnologias são utilizadas de maneira adequada podem aprimorar a utilização de recursos, coleta de dados e tomada decisão de forma mais inteligente	Cury e Marques (2016)

Fonte: os autores (2022).

RESULTADOS E ANÁLISES

Os resultados principais serão apresentados nesta seção, acompanhados das análises e discussões correspondentes, organizados de acordo com as categorias definidas na metodologia.

Desenvolvimento sustentável do destino

Os entrevistados foram questionados se Búzios pode ser considerado um destino turístico sustentável. O entrevistado 1, por exemplo, afirmou que, se comparado com outros destinos, Búzios pode ser considerado sustentável, mas ainda há desafios a enfrentar, como os problemas relacionados ao esgoto.

Em julho de 2019, a estação de tratamento de esgoto de Búzios recebeu investimentos. Foi instalado um desarenador na estação para remover partículas sólidas e areia do esgoto, visando a modernização do tratamento e a melhoria na qualidade do efluente (PROLAGOS, 2019). Com esse investimento, há maior probabilidade de a cidade reduzir os problemas relacionados ao esgoto.

Alguns entrevistados expressaram a opinião de que Búzios não é um destino sustentável por diversas razões, como problemas no saneamento básico, coleta de lixo, qualidade dos empregos oferecidos na cidade e permissão para atividades que causam impactos negativos na natureza, além da exploração inadequada dos recursos naturais. A sustentabilidade está relacionada à redução de desperdícios, aumento da eficiência e promoção do capital humano e social, aspectos que devem ser avaliados sob a ótica dos empresários, bem como da perspectiva cultural e social (ÁVILA; SÁNCHEZ, 2013; CAMARGO, 2014).

Parece haver conscientização sobre a necessidade de ações alinhadas ao desenvolvimento sustentável, que é um dos pilares dos destinos turísticos inteligentes

(SEGITTUR, 2013). Essas ações podem impulsionar a inovação, a competitividade e proporcionar uma melhor qualidade de vida e experiências aos turistas.

Qualidade de vida

Ao questionar os entrevistados sobre o que eles entendem por qualidade de vida e se Búzios oferece essa qualidade aos seus moradores, as respostas foram diversas. Para uma minoria dos entrevistados, Búzios não proporciona qualidade de vida devido à falta de intervenção do poder público para conter agressões à natureza e à poluição sonora decorrente de grandes eventos realizados na cidade. Por exemplo, o entrevistado 10 acredita que Búzios não oferece qualidade de vida devido ao descumprimento das legislações e à promoção de eventos que perturbam a tranquilidade alheia e prejudicam o meio ambiente.

Por outro lado, para a maioria dos entrevistados, Búzios oferece qualidade de vida. Eles destacam a redução da criminalidade e a proximidade com a natureza como pontos positivos. O entrevistado 4 mencionou que, em sua opinião, Búzios oferece qualidade de vida devido à proximidade dos locais, à possibilidade de ir para o trabalho de bicicleta e de frequentar a praia com frequência. O entrevistado 9 afirma que Búzios “com certeza” proporciona qualidade de vida, pois, para ele, isso significa viver longe do estresse das grandes cidades e do ruído excessivo, que têm impacto negativo na saúde.

Para se tornar um destino inteligente, Búzios deve seguir os ensinamentos de Caputo, Walletzký e Štěpánek (2018), que defendem que cidades inteligentes são aquelas em que o principal objetivo dos governantes é aumentar o padrão de vida dos cidadãos.

Experiência turística

O aprimoramento da experiência turística é o principal objetivo dos destinos turísticos inteligentes. Essa experiência engloba aspectos que ocorrem antes, durante e depois da viagem, incluindo infraestrutura e elementos como acessibilidade, preço, hospitalidade e atendimento (ÁVILA *et al.*, 2015).

Diversas questões que impactam negativamente a experiência são mencionadas nas atas do Conselho, como o assédio por parte de garçons, a falta de confiabilidade das escunas, a inadequação das calçadas, a ausência de ordenamento nos espaços e a negligência com os quiosques de praia. Embora não seja uma opinião unânime, os entrevistados também tendem a avaliar a experiência de forma negativa, apontando para os preços elevados praticados pelos comerciantes que operam nas praias, além de problemas relacionados à infraestrutura e ao tráfego. Nesse contexto, a governança turística de Búzios reconhece a necessidade de superar as experiências negativas dos turistas.

Inovação

Assim como o desenvolvimento sustentável, a inovação é um dos pilares para transformar um destino em inteligente (SEGITTUR, 2013). A inovação pode ser

encontrada em tecnologias, processos, serviços ou produtos, sempre com o objetivo de melhorá-los, aumentando a eficiência, rentabilidade e competitividade do destino (ÁVILA *et al.*, 2015). Para que o destino se torne mais competitivo, a inovação precisa estar presente (DOMARESKI-RUIZ; GÂNDARA; CHIM-MIKI, 2015).

Com base nas respostas obtidas nas entrevistas, ficou claro que o município precisa ser mais inovador para se tornar um destino inteligente. Por exemplo, para o entrevistado 11, destinos inovadores se renovam e trazem novidades. Ele mencionou que, em sua opinião, Búzios não é um destino inovador porque sua gestão é conservadora e alguns gestores acreditam que as praias já são suficientes. “Búzios não é inovador porque o turismo se resume à praia, não oferece outras atrações. À noite, temos a Rua das Pedras, mas além disso, não atrai, não tem diferencial”, reforça o entrevistado 8.

Segundo Ávila *et al.* (2015), para se tornar um destino turístico inteligente, o local deve ser inovador, com estruturas turísticas, tecnologia e infraestrutura de ponta, com o objetivo de facilitar a interação e integração do turista com os arredores. Nesse sentido, a instalação de mais infraestruturas turísticas poderia proporcionar novos atrativos para o destino, fazendo com que o visitante permaneça por mais tempo em Búzios e retorne mais vezes.

Competitividade

Sobre a competitividade, pode-se afirmar que está relacionada à capacidade do destino proporcionar melhores bens e serviços aos visitantes (DWYER; KIM, 2003). O Índice de Competitividade do Turismo Nacional (BRASIL, 2015) aponta que, para melhorar a competitividade, deve-se aprimorar algumas dimensões, entre elas: acesso, infraestrutura geral, políticas públicas, monitoramento, atrativos turísticos e promoção do destino.

De acordo com o Relatório do Índice de Competitividade do Turismo Nacional (BRASIL, 2015), Búzios tem como principais diferenciais a conservação urbana e limpeza em áreas turísticas, imagem positiva na mídia nacional e internacional, e a proximidade do Aeroporto Internacional Antônio Carlos Jobim (Galeão), localizado a menos de 200 km da cidade. Além disso, existem outros pontos positivos que contribuem para esse destino, como a atuação do Convention & Visitors Bureau, a presença de Centro de Atendimento ao Turista, a utilização de redes sociais com perfil promocional e a realização de eventos que atraem turistas.

Ainda segundo o Índice de 2015, apesar dos pontos positivos do destino, existem desafios a serem enfrentados. Alguns deles são a falta de acessibilidade em atrativos e meios de hospedagem, o congestionamento no trânsito durante a alta temporada, a inexistência de terminal rodoviário, a falta de sinalização turística em idioma estrangeiro, a inexistência de estudos de capacidade de carga, a ausência de um fundo municipal de turismo ativo, a utilização de mão de obra informal durante a alta temporada e a baixa sensibilização dos cidadãos sobre os impactos da atividade turística no destino.

Perguntou-se aos entrevistados o que consideravam ser um destino competitivo e se Búzios pode ser assim classificado. Nesse aspecto, a entrevistada 5 mencionou algumas características:

Acho que é quando tem uma marca forte. Ele tem um público bem definido e certinho, tem um turismo ordenado. Essa palavra soa um pouco elitista, eu entendo que possam pensar que é uma coisa elitista, mas eu vejo outro lado. Ordenamento é uma coisa fundamental para que cada um entenda até onde pode ir. O setor público tem que estar empoderado, saber quais são as suas obrigações, por exemplo: uma praia que não tem ordenamento público é uma zona.

O entrevistado 1 acredita que, para melhorar a competitividade, é importante oferecer uma boa experiência desde a chegada do turista ao aeroporto. Considera que é preciso oferecer bom atendimento e em diferentes idiomas, tanto nos táxis quanto nos receptivos, e que os hotéis precisam ter boas condições. Mencionou ainda que a cidade deve ter uma logomarca.

Para o entrevistado 4, a cidade já é competitiva, tanto que recebe mais turistas do que deveria. Contudo, acredita que seria necessária mais criatividade, pois a cidade depende do turismo e o turismo em Búzios tem se resumido a sol e mar, devendo-se buscar alternativas especialmente para a baixa temporada.

O entrevistado 6 também considera Búzios um destino competitivo por receber muitos turistas. Ele afirmou que a cidade costuma receber cerca de 500 mil pessoas na alta temporada e “sai na frente de outros destinos” em relação à competitividade.

Embora exista a percepção de que Búzios já é um destino competitivo, observa-se que a cidade pode alavancar ainda mais essa competitividade se aperfeiçoar seus mecanismos de governança. Cabe lembrar que, segundo Xavier (2016), a governança turística possibilita vantagens competitivas ao destino turístico.

Tecnologias

As tecnologias podem trazer melhorias para os destinos turísticos de diferentes maneiras. Um exemplo são as redes inteligentes de energia, ou *smart grid*, que garantem a distribuição elétrica de forma mais segura, eficiente e sustentável (REDES INTELIGENTES BRASIL, 2018). Também podem ser instalados sensores, redes sem fio e câmeras, capazes de auxiliar na segurança, sustentabilidade e melhorar a gestão do local (BOUSKELA *et al.*, 2016). Outra maneira é o uso do *crowdsourcing*, que utiliza o conhecimento dos cidadãos para a coleta de dados (NESTA, 2015).

Todos os entrevistados acreditam que o uso de tecnologias é capaz de trazer benefícios para Búzios. Os entrevistados 1, 4 e 5, por exemplo, consideram que as tecnologias de informação e comunicação promovem melhores experiências, especialmente pelo acesso a informações, como o horário de um evento ou de um transporte. O entrevistado 2 menciona que as tecnologias também auxiliam na gestão de hotéis e na capacitação de pessoal, embora algumas vezes levem à perda do “aspecto humano, amigável e caloroso”.

A tecnologia é benéfica para a gestão do destino, conforme a percepção dos entrevistados, o que corrobora a visão de Angelidou (2015) e Harrison *et al.* (2010), para quem os avanços tecnológicos possibilitam que as cidades se tornem cada vez mais criativas, vibrantes, saudáveis e seguras para se viver.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo teve como objetivo identificar como a governança do turismo pode contribuir para que um destino turístico se torne inteligente, utilizando como estudo de caso a cidade de Armação dos Búzios, no Rio de Janeiro.

O primeiro passo para alcançar esse objetivo foi compreender o que define um destino turístico inteligente e identificar sua relação com o conceito de cidade inteligente. Nesse sentido, é importante ressaltar que o conceito de destinos turísticos inteligentes deriva do conceito de cidades inteligentes, compartilhando características semelhantes, como o desenvolvimento sustentável e o investimento em tecnologias de informação e comunicação.

Vários fatores podem influenciar a experiência do turista, incluindo o atendimento, a quantidade e qualidade das atrações turísticas, a infraestrutura local, informações disponíveis em diferentes idiomas, acessibilidade, segurança e preços de produtos e serviços. Todos esses aspectos são considerados relevantes para o Conselho Municipal de Turismo de Búzios (COMTUR), o que é fundamental, uma vez que um destino turístico não se torna inteligente apenas por meio do desenvolvimento sustentável e da adoção de tecnologias.

Para que um local se desenvolva de maneira sustentável, adquira tecnologias de informação e comunicação, crie estratégias de inovação, melhore a experiência do visitante e aumente sua competitividade, é essencial que a governança funcione de forma eficaz. O engajamento dos atores locais, o estímulo à participação da população e a transparência são fundamentais para beneficiar o turismo. Além disso, a governança do turismo é necessária para lidar com conflitos e fortalecer os atores menos influentes. Dado que o setor de turismo abrange uma ampla gama de questões e afeta diversas áreas, é importante que o setor público, privado e a comunidade local estejam envolvidos na tomada de decisões.

Em Búzios, foram identificados problemas relacionados à participação e envolvimento no conselho, bem como divergências de interesses entre os setores público e privado, o que dificulta a tomada de decisões e a execução de tarefas. No entanto, como órgão consultivo, o COMTUR pode contribuir significativamente para o setor de turismo do município. Diferentes atores, como secretários, empresários e representantes de entidades, fazem parte da entidade, o que pode facilitar a busca por uma experiência positiva para os turistas e o bem-estar dos moradores.

O conselho busca solucionar problemas como meios de hospedagem irregulares e a sazonalidade, que afetam principalmente empresários e seus funcionários. Existe uma preocupação de que o turismo na cidade esteja restrito a "sol e praia", o que contribui para a sazonalidade. Uma estratégia para combater essa sazonalidade é a realização de eventos, os quais são divulgados adequadamente nas redes sociais da associação de hotéis, pousadas, Convention & Visitors Bureau e prefeitura.

Oferecer uma experiência positiva ao turista deve ser o objetivo dos envolvidos no desenvolvimento e gestão de destinos turísticos. Reconhecer pontos fortes e fracos é fundamental para elaborar e implementar planos que visem proporcionar experiências melhores aos visitantes, mas para que o destino

se torne inteligente são necessários investimentos em inovação, tecnologia de ponta e sustentabilidade.

Projetos e investimentos nessas áreas podem trazer benefícios para turistas, moradores locais, empresas e meio ambiente. A tomada de decisão deve ser feita de forma colaborativa, levando em consideração a opinião de turistas e moradores. Parcerias precisam ser estabelecidas para o desenvolvimento de projetos e captação de recursos. Nesse sentido, a governança turística desempenha um papel fundamental, aproximando os atores envolvidos no destino turístico e estimulando mudanças.

Búzios já é um destino turístico consolidado, mas é necessário manter sua competitividade para evitar declínio. Tornar o destino inteligente é uma estratégia promissora para continuar atraindo turistas, pois trará benefícios como inovação, preservação ambiental, acesso a informações, segurança e qualidade de vida.

REFERÊNCIAS

ANGELIDOU, Margarita. Smart cities: a conjuncture of four forces. *Cities*, v. 47, n. 4, p. 95-106, set. 2015. <https://doi.org/10.1016/j.cities.2015.05.004>

ÁVILA, Antonio López; LANCIS, Enrique; GARCÍA, Susana; ALCANTUD, Andrés; GARCÍA, Beatriz; MUÑOZ, Nuria. *Smart destinations*. Madrid: Sociedade Estatal para a Gestão da Inovação e das Tecnologias Turísticas (SEGITTUR), 2015.

ÁVILA, Antonio Lopez de; SÁNCHEZ, Susana García. Destinos turísticos inteligentes. *Harvard Deusto Business Review*, p. 58-66, 2013.

BAIDAL, Josep Ivars; MONZONÍS, F. Javier Solsona; SÁNCHEZ, David Giner. Gestión turística y tecnologías de la información y la comunicación (TIC): el nuevo enfoque de los destinos inteligentes. *Documents d'Anàlisi Geogràfica*, v. 62, n. 2, p. 327, 2016. <https://doi.org/10.5565/rev/dag.285>

BARDIN, Laurence. *Análise de conteúdo*. São Paulo: Edição 70, 2011.

BOUSKELA, Mauricio; CASSEB, Márcia; BASSI, Sílvia; DE LUCA, Cristina; FACCHINA, Marcelo. *Caminho para as smart cities: da gestão tradicional para a cidade inteligente*. Brasília: Banco Interamericano de Desenvolvimento, 2016.

BRANDÃO, Mariana. *Understanding smart tourism destination: evidence from a smart city project implementation in an international tourism destination*. Tese (Doutorado em Administração) apresentado à Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas. Fundação Getúlio Vargas, Rio de Janeiro, 2017.

BRANDÃO, Mariana; JOIA, Luiz Antônio; TELES, Adonai. Destino turístico inteligente: um caminho para transformação. In: SEMINÁRIO DA ANPTUR, 13., 2016, São Paulo. *Anais [...]*. São Paulo: ANPTUR, 2016. p. 1-16.

BRASIL. Ministério do Turismo, FGV, SEBRAE. Índice de Competitividade do Turismo Nacional: relatório Brasil 2015. 2015. Disponível em: https://www.turismo.gov.br/sites/default/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/Relatorio_Brasil_2015_WEB.pdf. Acesso em: 5 mar. 2018

BUHALIS, Dimitrios; AMARANGGANA, Aditya. Smart tourism destinations enhancing tourism experience through personalisation of services. In: Tussyadiah, Iis; Inversini, Alessandro (Eds.) *Information and Communication Technologies in Tourism 2015*. Springer, Cham, 2015. https://doi.org/10.1007/978-3-319-14343-9_28

BÚZIOS (Município). *Lei nº 990*, de 13 de setembro de 2013. Cria o Conselho Municipal de Turismo de Búzios. Disponível em http://sapl.armacaodosbuzios.rj.leg.br/media/sapl/public/normajuridica/2013/434/lo_990-2013_sapl.pdf. Acesso em: 20 set. 2020.

CAMARGO, Aspásia. Cidades inteligentes e mobilidade urbana. Depoimentos de CAMARGO, Aspásia; SILVA, Alberto Gomes. *Cadernos FGV Projetos*, ano 9, n. 24, jun/jul de 2014. ISSN 19844883

- CAPUTO, Francesco; WALLEZKY, Leonard; STEPÁNEK, Petr. Towards a systems thinking based view for the governance of a smart city's ecosystem. *Kybernetes*, 2018, v. 48, n. 4. <https://doi.org/10.1108/K-07-2017-0274>
- CARAGLIU, Andrea; BO, Chiara Del, NIJKAMP, Peter. Smart cities in Europe. *Journal of Urban Technology*, v. 18, n. 2, p. 65-82. 2011. <https://doi.org/10.1080/10630732.2011.601117>
- CURY, Mauro José Ferreira; MARQUES, Josiel Alan Leite Fernandes. A cidade inteligente: uma reterritorialização. *Redes*, v. 22, n. 1, p. 102-17, 2016. <https://doi.org/10.17058/redes.v22i1.8476>
- DAMERI, Renata Paola; BENEVOLO, Clara. Governing smart cities: an empirical analysis. *Sage Journals*, v. 34, n. 6, p. 693-707, 3 ago. 2016. <https://doi.org/10.1177/0894439315611093>
- DOMARESKI-RUIZ, Thays Cristina; GÂNDARA, José Manoel; CHIM-MIKI, Adriana Fumi. Destinos Turísticos como territórios de inovação: análise dos vetores de competitividade urbana a luz dos pressupostos sugeridos pela União Europeia, por meio do relatório State Of European Cities. *Turismo Visão e Ação*, Univale. v. 17, n. 3, 2015. <https://doi.org/10.14210/rtva.v17n3.p758-784>
- DURAN, C. Governance for the Tourism Sector and its measurement. *UNWTO Statistics and TSA Issue Paper Series*, 2013. <https://doi.org/10.18111/9789284415632>
- DWYER, Larry; KIM, Chulwon. Destination competitiveness: determinants and indicators. *Current Issues in Tourism*, v. 6, n. 5, 2003. <https://doi.org/10.1080/13683500308667962>
- ENEL SOLUÇÕES. *Enel – Projeto Cidade Inteligente*. 2011. Disponível em: <https://www.enelsolucoes.com.br/>. Acesso em: 5 abr. 2018.
- FRATUCCI, Aguinaldo C. Participação comunitária na gestão do turismo nos municípios do Estado do Rio de Janeiro: Análise do processo do PNMT. In: DELAMARO, Mauricio; BARTHOLO, Roberto; BADIN, Luciana (org.). *Turismo e Sustentabilidade no Estado do Rio de Janeiro*. Rio de Janeiro: Ed. Garamond, 2005.
- GIFFINGER, Rudolf; FERTNER, Christian; KRAMAR, Hans; KALASEK, Robrt; PICHLER-MILANOVI , Nataša; MEIJERS, Evert. *Smart cities: ranking of European medium-sized cities*. Vienna, Austria: Centre of Regional Science (SRF), Vienna University of Technology, 2017.
- GOMES, Ewerton Lemos; GÂNDARA, José Manoel; IVARS-BAIDAL, Josep. É importante ser um destino turístico inteligente? A compreensão dos gestores públicos dos destinos do Estado do Paraná. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*, v. 11, p. 503-536, 2017. <https://doi.org/10.7784/rbtur.v11i3.1318>
- GOV.BR. *Saiba o que torna uma cidade um Destino Turístico Inteligente*. 2023. Disponível em: <https://www.gov.br/turismo/pt-br/assuntos/noticias/saiba-o-que-torna-uma-cidade-um-destino-turistico-inteligente>. Acesso em: 18 mar. 2024.
- GRETZEL, Ulrike; SIGALA, Marianna; XIANG, Zheng; KOO, Chulmo. Smart tourism foundations and developments. *Electron Markets*, v. 25, n. 3, p. 179-188, set. 2015. <https://doi.org/10.1007/s12525-015-0196-8>
- HARRISON, C.; ECKMAN, B.; HAMILTON, R.; HARTSWICK, P.; KALAGNANAM, J.; PARASZCZAK, J.; WILLIAMS, P. Foundations for smarter cities. *IBM Journal of Research and Development*, v. 54, n. 4, p. 1-6, jul./ago. 2010. <https://doi.org/10.1147/JRD.2010.2048257>
- IESE. *Cities in Motion*. Business School. Navarra: University of Navarra. Center for Globalization and Strategy, 2015.
- IESE. *Cities in Motion*. Business School. Navarra: University of Navarra. 2018. Disponível em: <https://citiesinmotion.iese.edu>. Acesso em: 20 fev. 2018.
- INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). *Armação dos Búzios – Panorama*. 2018. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/rj/armacao-dos-buzios/panorama>. Acesso em: 20 out. 2018.
- INTELLIGENT COMMUNITY FORUM. *Comunidades inteligentes certificadas*. 2023. Disponível em: https://www.intelligentcommunity.org/certified_intelligent_communities. Acesso em: 18 mar. 2024.
- KRONEMBERGER, Thais Soares; MEDEIROS , Amanda Cristina; DIAS, Anderson Felisberto. *Conselhos*

Municipais: institucionalização e funcionamento. Gestão Social e Conselhos Gestores, org. Fernando Guilherme Tenório e Thais Soares Kronemberger. Rio de Janeiro: FGV, 2016.

MOREIRA, Bruno. Cidades inteligentes: o futuro do *smart grid* no Brasil. **O Setor Elétrico**, edição 105, out. 2014. Disponível em: <https://www.osestoreletrico.com.br/cidades-inteligentes-o-futuro-do-smart-grid-no-brasil/>. Acesso em: 06 mar. 2018.

NAM, Taewoo; PARDO, Theresa A. Conceptualizing smart city with dimensions of technology, people, and institutions. *In: Annual International Digital Government Research Conference on Digital Government Innovation in Challenging Times*, 12.; 2011, New York. **Proceedings...** New York: ACM Press, 2011. p. 282-291.

NESTA. **Rethinking smart cities from the ground up**. 2015. Disponível em: https://www.nesta.org.uk/sites/default/files/rethinking_smart_cities_from_the_ground_up_2015.pdf. Acesso em: 02 jan. 2018.

PEREZ, Xerardo Pereiro. **Turismo Cultural: uma visão antropológica**. Tenerife: Aca y Pasos, 2009.

POGGI, Marta. **Destino turístico inteligente: como começar?** 2021. Disponível em <https://agentenoturismo.com.br/wp-content/uploads/2022/06/ebook-DTI-final.pdf>. Acesso em: 18 mar. 2024.

PROLAGOS. **Estação de Tratamento de Esgoto de Búzios recebe novo tratamento**. 2019. Disponível em: <https://www.prolagos.com.br/2019/07/estacao-de-tratamento-de-esgoto-de-buzios-recebe-novo-equipamento/>. Acesso em: 04 jul. 2019.

REDES INTELIGENTES BRASIL. Smart Grid. 2018. Disponível em: <https://redesinteligentesbrasil.org.br/>. Acesso: 4 fev. 2019.

SCHAFFERS, Hans, KOMNINOS, Nicos, PALLOT, Marc, TROUSSE, Brigitte; NILSSON, Michael; OLIVEIRA, Alvaro. Smart cities and the future internet: towards cooperation frameworks for open innovation. *In: DOMINGUE, John; GALIS, Alex; GAVRAS, Anastasius; ZAHARIADIS, Theodore; LAMBERT, Dave; CLEARY, Frances; DARAS, Petros; KRKO, Srdjan; MÜLLER, Henning; LI, Man-Sze; SCHAFFERS, Hans; LOTZ, Volkmar; ALVAREZ, Federico; STILLER, Burkhard; KARNOUSKOS, Stamatis; AVESSTA, Susanna; NILSSON, Michael. The Future Internet. FIA 2011. Lecture Notes in Computer Science*. v. 6656. Berlin, Heidelberg: Springer, 2011. https://doi.org/10.1007/978-3-642-20898-0_31

SEGITTUR. **Turismo e Innovación**. Destinos Turísticos Inteligentes. 2013. Disponível em: <https://www.segittur.es/en/smart-tourism-destinations/>. Acesso em: 24 abr. 2020.

SILVA, Jôzy Cleide; MENDES FILHO, Luiz Augusto Machado. A influência das tecnologias da informação e comunicação nos destinos turísticos inteligentes. *In: Seminário de Pesquisa do Centro Ciências Sociais da Universidade Federal do Rio Grande do Norte*, 2016, Natal. **Anais [...]**. Natal: CCSA/UFRN, 2016. p. 1-12.

ŠIURYTĖ, Aidana; DAVIDAVICIENE, Vida. An analysis of key factors in developing a smart city. **Mokslas - Lietuvos ateitis**, v. 8, n. 2, p. 254-262, 2016. <https://doi.org/10.3846/mla.2015.900>

STEINERT, Kurt W.; MAROM, Revital; RICHARD, Philippe; VEIGA, Baspar; WITTERS, Louis. Making cities smart and sustainable. *In: DUTTA, Soumitra (Ed.). The Global Innovation Index 2011: accelerating growth and development*. Fontainebleau: INSEAD, 2011. p. 87-96.

STRAPAZZON, Carlos Luiz. Convergência tecnológica nas políticas urbanas: pequenas e médias cidades inteligentes. **O governo eletrônico e suas múltiplas facetas**, Zaragoza. p. 265-284. 2010. Disponível em: https://www.egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/lefis_10.pdf#page=265. Acesso em: 24 abr. 2020.

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO (TCE-RJ). **Estudos Socioeconômicos dos Municípios do Estado do Rio de Janeiro**. Armação de Búzios. Rio de Janeiro: TCE-RJ, 2016.

TRENTIN, Fábila. Governança turística em destinos brasileiros: comparação entre Armação dos Búzios/RJ, Paraty/RJ e Bonito/MS. **PASOS - Revista de Turismo y Patrimonio Cultural**, Universidad de La Laguna v. 14, n. 3, p. 645-658, 2016. ISSN 1695-7121

TURISRIO. Companhia de Turismo do Estado do Rio de Janeiro. **Plano Diretor de Turismo**. Disponível em: <https://www.turisrio.rj.gov.br/projetos.asp>. Acesso em: 29 mar. 2017.

VALLS, Josep-Francesc. **Gestão integral de destinos turísticos sustentáveis**. Rio de Janeiro: FGV Editora, 2006.

VELASCO, María. Gestión de destinos, ¿governabilidad del turismo o gobernanza del turismo? *In: COLOQUIO DOCTORAL DE TURISMO Y OCIO ESADE*, 6., 2008, Madrid. *Anais [...]*. Madrid: ESADE, 2008. p. 1-19.

VELASCO, María; TRENTIN, Fábila. Evolução da política de turismo no Brasil e Espanha: enfoque nas redes de atores. *In: CONGRESO INTERNACIONAL EN GOBIERNO, ADMINISTRACIÓN Y POLÍTICAS PÚBLICAS GIGAPP-IUIOG*, 5., 2014, Madrid. *Anais [...]*. Madrid: GIGAPP-IUIOG, 2014. p. 1-26.

VELASCO, María. Governança turística: ¿Políticas públicas inovadoras o retórica banal? *Caderno Virtual de Turismo, Edição Especial: Hospitalidade e Políticas Públicas em Turismo*, Rio de Janeiro, v. 14, supl. 1, s.9-s.22, nov. 2014.

WEISS, Marcos Cesar; ERNARDES, Roberto C.; CONSONI, Flavia. Cidades inteligentes: casos e perspectivas para as cidades brasileiras. *In: CONGRESSO LATINO-IBEROAMERICANO DE GESTÃO DE TECNOLOGIA*, 15., Porto Alegre. *Anais [...]* Porto Alegre: ALTEC, 2013.

Xavier, Tiago R. **Governança dos atores locais em um cluster turístico: a Associação de Produtores de Vinhos Finos do Vale dos Vinhedos (APROVALE)**. 2016. 236 f. Tese (Doutorado em Administração) — Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, 2016.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

Sobre os autores

Liana Cid Bárcia: Mestre em Administração pelo Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Federal Fluminense – PPGAd/UFF.

Carlyle Tadeu Falcão de Oliveira: Doutor em Administração pela Escola Brasileira de Administração Pública e Empresas da Fundação Getúlio Vargas – EBAPE/FGV.

Tânia Maria de Oliveira Almeida Gouveia: Doutora em Administração pela Escola Brasileira de Administração Pública e Empresas da Fundação Getúlio Vargas – EBAPE/FGV.

Conflito de interesses: nada a declarar – **Fonte de financiamento:** nenhuma.

Contribuições dos autores: Bárcia, L.C.: Escrita – Primeira Redação, Conceituação, Investigação, Análise Formal. Oliveira, C.T.F.: Conceituação, Metodologia, Supervisão, Validação, Curadoria de Dados. Gouveia, T.M.O.A.: Escrita – Primeira Redação, Escrita – Revisão e Edição, Supervisão.

