

SMART TOURISM, SMART DESTINATION E CASOS APLICADOS NA EUROPA

Afonso Guilherme Ferreira Egidio Antiqueira¹

Jane Kelis Martins Lima²

Juliana Niehues Gonçalves de Lima³

Brenda Cortes de Lima⁴

Resumo

Este estudo realiza uma revisão sistemática da literatura sobre os conceitos de *Smart Tourism* (ST) e *Smart Destination* (SD), com foco em suas aplicações e impactos no contexto europeu. Utilizando o protocolo PRISMA, foram analisados 16 artigos científicos relevantes, destacando metodologias e estudos de caso que enfatizam a integração entre tecnologia, inovação e sustentabilidade no turismo. Os resultados mostram que iniciativas como as competições Capital Europeia do Turismo Inteligente e Pioneira Verde de Turismo Inteligente têm contribuído para a atratividade e funcionalidade dos destinos, promovendo práticas sustentáveis. Tecnologias avançadas, como Internet das Coisas (IoT) e inteligência artificial, desempenham um papel central na melhoria da experiência dos turistas e na gestão eficiente dos recursos. Apesar dos avanços, desafios como a integração tecnológica, questões éticas relacionadas a dados e ampliação do acesso às inovações ainda precisam ser superadas. O estudo também aponta lacunas na literatura e sugere futuras investigações para explorar os impactos sociais, ambientais, econômicos e culturais dessas iniciativas em destinos turísticos globais.

Palavras-chave

Turismo Inteligente; Destino Inteligente; Europa; Destinos Turísticos Inteligentes; Cidades Inteligentes.

Introdução

Nas últimas décadas, o avanço da tecnologia digital tem transformado diversos setores da economia, incluindo o turismo. A emergência dos conceitos de *smart tourism* e *smart destination* reflete a intersecção entre inovação tecnológica, gestão eficiente e experiências personalizadas para os turistas. Segundo Buhalis e Amaranggana (2014), *smart destination* são aqueles que integram tecnologia da informação e comunicação (TIC), inovação e sustentabilidade para melhorar a experiência dos visitantes e otimizar os recursos locais. Esse conceito está alinhado à necessidade de desenvolver soluções inovadoras que respondam às demandas do turismo contemporâneo.

Por outro lado, o conceito de *smart tourism* abrange uma abordagem mais ampla, incluindo não apenas os destinos, mas também os sistemas e serviços que interagem com os turistas para criar um ecossistema integrado e responsivo (Gretzel *et al.*, 2015). A crescente popularidade dessas abordagens evidencia a necessidade de compreensão científica sobre como essas estratégias estão sendo implementadas e seus impactos sociais, econômicos e ambientais.

Esta revisão sistemática tem como objetivos: consolidar os conceitos de *smart tourism* (ST) e *smart destination* (SD), identificar como essas temáticas são abordadas na literatura científica, apresentar as metodologias utilizadas nos artigos analisados e apresentar os cases aplicados no turismo europeu. Através do protocolo PRISMA

¹Doutorando e Mestre em Agronegócios, professor substituto na FACE/UFGRD, linha de pesquisa na gestão de agronegócios. PPGAgronegócios – UFGRD/FACE. afonsoantiqueira@ufgd.edu.br.

²Mestranda em Desenvolvimento Regional e de Sistemas Produtivos, linha de pesquisa nas dinâmicas do desenvolvimento regional. PPGDRS/UEMS. jane.lima@unigran.br.

³Doutoranda e Mestra em Turismo e Hotelaria, professora efetiva na FURG, linha de pesquisa em Turismo, Gestão do Conhecimento, Inovação, Planejamento de Destinos, Eventos e Hotelaria. PPGTH/UNIVALI. julianalimafurg@gmail.com.

⁴Doutoranda e Mestra em Turismo e Hotelaria, linha de pesquisa em Planejamento e Organização do Turismo; Gestão do Conhecimento; Observatórios de Turismo; Governanças do Turismo; *Smart Destination*. PPGTH/UNIVALI. brendacorteslima@gmail.com.

(*Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses*), busca-se garantir rigor metodológico na identificação, seleção e análise de estudos relevantes.

Metodologia

A revisão sistemática da literatura (RSL) é um processo efetuado para analisar a literatura disponível em uma área específica do saber, por meio de um protocolo que é replicável e transparente. De acordo com Tranfield, Denyer e Smart (2003), a RSL é um recurso fundamental no processo de pesquisa acadêmica, empregado para administrar e examinar a variedade de um conhecimento particular, além de oferecer evidências que se destacam pela qualidade, legitimidade e autoridade.

Ao implementar um protocolo para a execução da pesquisa, espera-se que, em investigações futuras, seja viável a sua repetição ou auditoria, proporcionando maior confiabilidade e objetividade. Para este estudo, foi utilizada a metodologia PRISMA (Page *et al.*, 2021), incorporando a aplicação do checklist durante a execução e um fluxograma com as etapas que foram realizadas, como: identificação, triagem e inclusão. Para responder os objetivos que direcionam este estudo, foram realizadas diversas validações com palavras e combinações variadas para que fosse viável alcançar um protocolo de pesquisa apropriado e que de fato nos trouxesse mais perto de uma visão capaz de alcançar a meta proposta.

Alguns aspectos foram estabelecidos anteriormente, como língua e banco de dados. As línguas inglesa e espanhola foram selecionadas por serem mais utilizadas no âmbito científico. Assim, seriam incluídos mais estudos e, possivelmente, evidências mais significativas. As bases de dados selecionadas foram a *Web Of Science* e *Scopus*, devido ao amplo acervo de publicações científicas. Critérios de exclusão e inclusão foram empregados nos trabalhos selecionados.

A busca foi realizada nas bases de dados *Web Of Science* e *Scopus*, levando em consideração o *article*, *title*, *abstract*, *keywords*, com as seguintes palavras-chaves: ("*smart tourism*" OR "*smart destination*") and ("*Case Europe*" OR "*European tourism*"), realizada no dia 06 de dezembro de 2024. Não foi delimitado período para as publicações dos artigos. Em relação a seleção das bases de dados para a realização das buscas, considerou-se as relevâncias no meio científico, e por reunir produções revisadas por pares. Os termos/descriptores utilizados nas buscas foram escolhidos por suas correlações com os objetivos do artigo.

A amostra inicial consistia em 55 artigos, dos quais 29 foram excluídos com base no critério NR 1 (por não se tratar de artigos ou artigos de revisão). Posteriormente, foram excluídos mais cinco artigos (critério B2- artigos repetidos entre as bases de dados), dois artigos (critério AI 1 - texto completo não está disponível para acesso) e dois artigos (critério VR 3 - os termos aparecem apenas como expressões no corpo textual).

Dos 17 artigos inicialmente analisados, com base na leitura dos resumos e do texto completo, a verificação da elegibilidade foi realizada de acordo com os critérios pré-estabelecidos. Após uma segunda análise, os artigos considerados não elegíveis passaram por nova avaliação antes da decisão final, resultando na exclusão de um artigo (critério VR 2- os termos aparecem apenas nas palavras-chave ou referência bibliográfica). Ao final do processo, foram validados 16 artigos, todos publicados na língua inglesa, sem que nenhum registro em língua espanhola fosse identificado durante a busca.

Resultados e Discussões

De posse dos 16 artigos com temáticas relacionadas ao *smart tourism* e *smart destination*, percebe-se que os estudos são variados e realizados em diferentes países. Com o apoio do software *Datawrapper*, observa-se que a maior concentração nestas temáticas está na Espanha, Itália, Polônia e Portugal. A revista *Sustainability* é o principal canal onde se publica trabalhos relacionados com ST e SD.

Em relação aos métodos utilizados nos artigos analisados, observa-se que o método mais utilizado nos artigos desta RSL, concentra-se em abordagem qualitativa, com o uso de estudos de caso, estudo bibliométrico, análise de conteúdo, lógico-dedutivo e abordagem de transferibilidade. Contudo, é perceptível o emprego de abordagem quantitativa, destacando as análises estatísticas e modelagem de equação estrutural.

A ascensão do *Smart Tourism* (ST) tem se destacado significativamente nos últimos anos, impulsionada por inúmeras inovações e iniciativas emergentes, especialmente em resposta a desafios como a crise sanitária global. Esse cenário reflete o crescente interesse em utilizar a tecnologia para aprimorar as experiências turísticas (Sotiriadis, 2022).

O ST é definido como um esforço integrado de diferentes entidades dentro de um destino, voltado para a coleta e uso estratégico de dados com o objetivo de melhorar as experiências no local e criar propostas de valor comercial para os turistas (Lasisi; Odei; Eluwole, 2023). A incorporação de tecnologias avançadas, como inteligência artificial e Internet das Coisas (IoT), desempenha um papel central na oferta de serviços satisfatórios e informações claras e precisas aos visitantes (Sánchez; Talaya; Andreu, 2019).

A emergência do ST está intimamente relacionada à evolução das tecnologias móveis, que contribuem para melhorar a experiência geral do turista ao oferecer informações em tempo real e facilitar a comunicação (Sánchez; Talaya; Andreu, 2019). Além disso, essas tecnologias permitem que os turistas participem ativamente da cocriação de serviços, transformando-os de consumidores passivos em colaboradores ativos na construção da experiência turística do destino (Lasisi; Odei; Eluwole, 2023). Essa abordagem busca aprimorar a qualidade das experiências para turistas e residentes, promovendo viagens mais envolventes e eficientes (Sotiriadis, 2022).

Há uma estreita relação entre ST e Smart Destination (SD). O conceito de SD deriva dos princípios aplicados às cidades inteligentes, com ênfase no uso de Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) para otimizar as experiências dos visitantes e o desempenho organizacional (Naramski; Herman, 2019). Essa abordagem aplica os fundamentos das cidades inteligentes ao turismo, promovendo o desenvolvimento sustentável e melhorando a qualidade de vida de visitantes e residentes. A integração desses princípios busca criar experiências holísticas que beneficiem todos os envolvidos (Križaj *et al.*, 2021).

As cidades europeias estão adotando, de forma crescente, soluções inteligentes para melhorar a qualidade de vida dos residentes, integrando tecnologia ao planejamento urbano e aos serviços, com o objetivo de criar ambientes mais eficientes e funcionais (Sotiriadis, 2022). Estes locais, têm implementado projetos inovadores que aprimoram seus perfis como destinos inteligentes, promovendo as melhores práticas em patrimônio cultural e criatividade (Bouchon; Rauscher, 2019). Essas iniciativas contribuem para aumentar a atratividade dessas cidades tanto como lugares para se viver quanto para visitar (Sotiriadis, 2022).

Para o autor, a integração de tecnologias em residências, incluindo mapas interativos e aplicativos inteligentes, tornou-se cada vez mais comum, permitindo que

os moradores se envolvam ativamente com seu ambiente e acessem serviços de forma mais conveniente e eficiente.

No âmbito do ST, a Comissão Europeia lançou duas competições com o objetivo de promover o turismo inteligente e sustentável na União Europeia, fortalecer redes de destinos e facilitar o intercâmbio de melhores práticas. A Capital Europeia do Turismo Inteligente, existente desde 2019, reconhece realizações excepcionais de cidades europeias como destinos turísticos em quatro categorias: sustentabilidade, acessibilidade, digitalização e patrimônio cultural e criatividade (European, 2024).

A competição Pioneira Verde de Turismo Inteligente, lançada em 2024 como sucessora da iniciativa European Destinations of Excellence (EDEN), visa premiar destinos menores que implementaram estratégias bem-sucedidas para impulsionar o turismo sustentável por meio de práticas de transição verde (European, 2024).

No ano de 2025, a cidade de Torino na Itália ganhou como capital europeia do turismo inteligente. Enquanto a pioneira verde de turismo inteligente, o título ficou com a cidade de Benidorm, na Espanha. Os destinos vencedores das competições promovidas pela União Europeia recebem suporte especializado em comunicação e branding para divulgar seus atributos turísticos na mídia e em plataformas online. Além disso, são contemplados com uma escultura para o centro da cidade, um vídeo promocional que destaca suas práticas de turismo inteligente, bem como outras ações promocionais coordenadas pela União Europeia, que buscam elevar o perfil do destino e atrair mais visitantes (European, 2024).

Considerações Finais

Os conceitos de *Smart Tourism* (ST) e *Smart Destination* (SD) representam uma interseção significativa entre tecnologia, inovação e sustentabilidade, transformando o turismo em um setor mais responsivo às demandas contemporâneas. A partir desta revisão sistemática, evidenciou-se que essas iniciativas não apenas otimizam as experiências dos turistas, mas também promovem práticas de desenvolvimento sustentável, gerando benefícios para residentes e governos locais.

Os estudos analisados demonstram que a implementação de soluções inteligentes em destinos turísticos europeus é liderada por inovações tecnológicas como Internet das Coisas (IoT), inteligência artificial e sistemas de comunicação integrados. Exemplos como a Capital Europeia do Turismo Inteligente e a competição Pioneira Verde de Turismo Inteligente destacam o papel da União Europeia em incentivar boas práticas e reconhecer iniciativas de destaque, contribuindo para a competitividade e sustentabilidade dos destinos.

Como sugestão de pesquisas futuras: investigar os efeitos sociais e econômicos da implementação de tecnologias inteligentes em destinos turísticos, especialmente em comunidades locais, incluindo impacto em emprego, acessibilidade e qualidade de vida; e explorar como turistas e residentes podem colaborar mais efetivamente no desenvolvimento de serviços e soluções inteligentes para destinos, ampliando o conceito de cocriação.

Essas direções de pesquisa podem contribuir para um entendimento mais profundo dos desafios e oportunidades associados ao turismo inteligente, bem como para o desenvolvimento de diretrizes que fortaleçam a adoção dessas práticas em escala global.

Agradecimentos

Os autores agradecem à CAPES, Universidade Federal da Grande Dourados (UFGD), Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul (UEMS) e Universidade do Vale do Itajaí (UNIVALI).

Referências

BOUCHON, F.; RAUSCHER, M. Cities and tourism, a love and hate story; towards a conceptual framework for urban overtourism management. **International Journal of Tourism Cities**, v. 5, n. 4, p. 598–619, 9 dez. 2019.

BUHALIS, D.; AMARANGGANA, A. Smart tourism destinations enhancing tourism experience through personalisation of services. **Information and Communication Technologies in Tourism**, p. 553–564, 2014.

EUROPEAN, C. **European Capital and Green Pioneer of Smart Tourism**. **European Capital and Green Pioneer of Smart Tourism**, 8 dez. 2024. Disponível em: <https://smart-tourism-capital.ec.europa.eu/winners-and-finalists/cities-and-destinations-shortlisted-2024-competition_en>. Acesso em: 8 dez. 2024

GRETZEL, U. et al. Smart tourism: Foundations and developments. **Electronic Markets**, v. 25, n. 3, p. 179–188, 2015.

KRIŽAJ, D. et al. A Technology-Based Innovation Adoption and Implementation Analysis of European Smart Tourism Projects: Towards a Smart Actionable Classification Model (SACM). **Sustainability**, v. 13, n. 18, p. 10279, 14 set. 2021.

LASISI, T. T.; ODEI, S. A.; ELUWOLE, K. K. Smart destination competitiveness: underscoring its impact on economic growth. **Journal of Tourism Futures**, 29 jun. 2023.

LIAO, C.; TO, P.; HSU, F. Exploring Knowledge Sharing in Virtual Communities. **Online Information Review**, v. 37, p. 891–909, 2013.

NARAMSKI, M.; HERMAN, K. The Development of Mobile Tourism in the Upper Silesian Metropolitan Area of Poland. **Sustainability**, v. 12, n. 1, p. 44, 19 dez. 2019.

PAGE, M. J. et al. The PRISMA 2020 statement: an updated guideline for reporting systematic reviews. **Systematic Reviews**, v. 10, n. 1, p. 89, dez. 2021.

SÁNCHEZ, E. D.; TALAYA, Á. E.; ANDREU, L. Smart Tourism: Effects on Consumer Experience and Business Competitiveness. **e-Review of Tourism Research (eRTR)**, v. 17, n. 2, p. 261–270, 2019.

SOTIRIADIS, M. Smart Tourism in Practice: The EU Initiative “European Capitals of Smart Tourism”. **Études caribéennes**, n. 51, 15 abr. 2022.

TRANFIELD, D.; DENYER, D.; SMART, P. Towards a Methodology for Developing Evidence-Informed Management Knowledge by Means of Systematic Review. **British Journal of Management**, 2003.