

CAMPO GRANDE RUMO À CONSOLIDAÇÃO COMO DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE - DTI: UMA ANÁLISE ESTRATÉGICA

Cristiane Arruda dos Santos Araújo¹

Fernanda Leite²

Waldir Leonel³

RESUMO

Este estudo analisa o processo de transformação de Campo Grande, Mato Grosso do Sul, em um Destino Turístico Inteligente (DTI). A análise integra a teoria acadêmica sobre DTIs com as iniciativas práticas implementadas na cidade, utilizando como referencial o Modelo DTI-BR e o ciclo PFVA (Planejar, Fazer, Verificar, Agir). A seleção de Campo Grande como DTI pelo Ministério do Turismo (MTur) em 2021 impulsionou a adoção de tecnologias e práticas sustentáveis, visando aprimorar a experiência turística e a qualidade de vida dos residentes. A pesquisa examina as estratégias em curso nos eixos de governança, inovação, sustentabilidade, acessibilidade, segurança, promoção e marketing, mobilidade e transporte, criatividade e capital humano, e tecnologia, buscando identificar os avanços, desafios e o potencial para um desenvolvimento turístico inteligente. A análise de teses e dissertações complementa a compreensão teórica, enquanto dados oficiais e iniciativas governamentais fornecem o contexto prático da transformação em andamento. Adicionalmente, observa-se que Campo Grande vem ampliando sua infraestrutura tecnológica com o apoio de políticas públicas federais, como o Programa Turismo Futuro Brasil, desenvolvido em parceria com o Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), que visa fortalecer os destinos por meio da transformação digital e da inclusão. A cidade registrou crescimento no fluxo turístico entre 2021 e 2023, reflexo direto da melhoria nos serviços digitais e na promoção estratégica do destino. A governança colaborativa, com a participação ativa de stakeholders locais, tem sido destacada como uma boa prática. Além disso, as ações voltadas à sustentabilidade urbana, como a implantação de ciclovias inteligentes e sistemas de monitoramento ambiental, colocam a cidade em sintonia com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Agenda 2030 da ONU. Dessa forma, a trajetória de Campo Grande como DTI se mostra promissora, alinhando inovação, sustentabilidade e inclusão como pilares fundamentais do turismo contemporâneo.

Palavras-chave: Destinos Turísticos Inteligentes; governança colaborativa; transformação digital; inovação no turismo; políticas públicas.

INTRODUÇÃO

Campo Grande, capital do estado de Mato Grosso do Sul, tem se destacado no cenário nacional por seu compromisso com a inovação e a sustentabilidade no setor turístico. Reconhecida por sua ampla cobertura vegetal urbana — considerada uma das maiores do país — e por sua rica diversidade cultural, a cidade vem implementando políticas públicas voltadas à modernização da gestão turística por meio da integração de tecnologias digitais e práticas sustentáveis (IBGE, 2022). Em 2021, o município foi selecionado pelo Ministério do Turismo (MTur) para compor o projeto-piloto de Destinos Turísticos Inteligentes (DTI), iniciativa que visa promover a transformação digital e sustentável dos destinos turísticos brasileiros (MTUR, 2021).

O conceito de Destinos Turísticos Inteligentes, originalmente desenvolvido na Europa, vem ganhando relevância por sua abordagem multidimensional, que alia inovação, governança participativa, acessibilidade e sustentabilidade ambiental, econômica e sociocultural (BUHALIS; AMARANGGANA, 2014; GRETZEL et al., 2015). No contexto brasileiro, essa abordagem foi adaptada por meio do Modelo DTI-BR (BUSSADOR, Alessandra; BAUERMANN, Bárbara F. C.; MATRAKAS, Miguel. D., 2024) que propõe um framework com nove eixos

¹Graduanda em Turismo pela Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul – UEMS. E-mail 82465754149@academicos.uems.br. ² Graduada em Turismo pela Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul – UEMS. E-mail nandarodriguesklm@gmail.com. ³ Doutor em Meio Ambiente e Desenvolvimento Regional, Área Turismo em Ambientes Naturais. E-mail waldirleonel@uems.br, ID Lattes: **1802908843021664**

estratégicos: governança, sustentabilidade, acessibilidade, segurança, promoção e marketing, mobilidade e transporte, criatividade e capital humano, tecnologia e inovação (MTUR).

Diante disso, o presente estudo tem como objetivo analisar o processo de transformação de Campo Grande à luz do Modelo DTI-BR, integrando os fundamentos teóricos com as ações práticas conduzidas pela gestão pública e pelos atores locais do turismo. A pesquisa pretende identificar os avanços obtidos, os desafios estruturais e operacionais ainda vigentes, bem como as oportunidades para o fortalecimento de um modelo turístico inteligente e sustentável. Para tanto, adota-se como metodologia a aplicação do ciclo PFVA — Planejar, Fazer, Verificar, Agir (DEMING, N. Edwards, 1950) — também conhecido como ciclo PFVA no Brasil, o qual permite uma análise sistemática e contínua das etapas de planejamento e implementação de políticas públicas (DEMING, 1986; NBR ISO 9001, 2015). A investigação será subsidiada por dados oficiais, estudos acadêmicos e documentos institucionais que permitam contextualizar e avaliar a evolução de Campo Grande no processo de consolidação como um DTI. Este trabalho tem como objetivo analisar o processo de transformação de Campo Grande em um Destino Turístico Inteligente e Sustentável, analisando iniciativas atuais, desafios enfrentados e oportunidades para sua consolidação no cenário turístico nacional.

METODOLOGIA

Esta pesquisa emprega uma metodologia qualitativa que integra três procedimentos principais: revisão bibliográfica, análise documental e observação de campo das iniciativas em andamento em Campo Grande. Inicialmente, será conduzido um levantamento bibliográfico detalhado sobre o conceito de Destinos Turísticos Inteligentes (DTIs), o modelo DTI-BR e a sustentabilidade no turismo. Essa etapa se baseará em uma variedade de fontes acadêmicas, como artigos científicos, livros, teses e dissertações (Juchneski, 2020; Muniz, 2020; Guardia, 2020). A análise específica de teses e dissertações que exploram a temática dos DTIs no cenário brasileiro proporcionará uma compreensão aprofundada das diversas perspectivas teóricas e estudos de caso já existentes.

Em seguida, procede-se à análise documental de planos, programas e relatórios da Prefeitura Municipal de Campo Grande, do Ministério do Turismo e de outras instituições relevantes (Sebrae, Observatório de Turismo de Mato Grosso do Sul), buscando identificar as políticas e ações implementadas para a transformação da cidade em um DTI. A seleção de Campo Grande como cidade-piloto no programa DTI Brasil (Ministério do Turismo) e a avaliação técnica em andamento nos nove eixos do modelo constituem um foco central da análise documental. Ao longo do estudo, a estrutura do ciclo PDCA (Planejar, Fazer, Verificar, Agir), desenvolvido por Shewhart na década de 1920 e popularizado por Deming nos anos 1950 (SHEWHART; DEMING), será utilizada como um framework para organizar e analisar as informações coletadas. Cada etapa do ciclo será examinada em relação aos nove eixos do Modelo DTI-BR, buscando identificar como Campo Grande está planejando, implementando, monitorando e ajustando suas ações para alcançar os objetivos de inteligência e sustentabilidade no turismo.

Dados estatísticos sobre o fluxo turístico, a infraestrutura tecnológica, as iniciativas de sustentabilidade e outros indicadores relevantes, quando disponíveis em fontes oficiais (IBGE), serão incorporados à análise para fornecer uma visão qualitativa do processo.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os resultados iniciais da análise apontam para um compromisso notável de Campo Grande em se estabelecer como um Destino Turístico Inteligente (DTI). A implementação estratégica do Modelo DTI-BR demonstra um planejamento bem definido para a evolução do

setor turístico local. A avaliação técnica conduzida pelo Ministério do Turismo nos nove eixos do modelo – governança, inovação e inteligência artificial, sustentabilidade, acessibilidade, segurança, promoção e marketing, mobilidade e transporte, criatividade, e tecnologia – indica um esforço integral para harmonizar as ações da cidade com os critérios de um DTI.

Aplicação do Modelo DTI-BR em Campo Grande-MS

Eixo Estratégico	Iniciativas Implementadas
Governança	Criação do Fórum Municipal de Turismo para articulação entre governo, setor empresarial e sociedade civil, visando o desenvolvimento do turismo inteligente em Campo Grande.
Sustentabilidade	Ampliação de ciclovias (15 km), manutenção de áreas verdes, coleta seletiva em áreas turísticas e apoio ao turismo de base comunitária (ex: Lago do Amor), visando a sustentabilidade e a valorização da biodiversidade local.
Acessibilidade	Introdução de tecnologias assistivas (aplicativos com audiodescrição), investimentos em infraestrutura acessível (calçadas, rampas) e sensibilização para atendimento inclusivo.
Segurança	Implementação de sistema de monitoramento integrado com câmeras de leitura facial em áreas de grande circulação e colaboração entre a Guarda Municipal e outros órgãos de segurança.
Promoção e Marketing	Dinamização da promoção e marketing turístico com o uso de plataformas digitais, incluindo a criação de roteiros personalizados divulgados em aplicativos e redes sociais, com foco na cultura local (Festival do Chamamé) e gastronomia regional. Utilização de aplicativos interativos para informações sobre atrativos, serviços e eventos.
Mobilidade e Transporte	Investimentos em transporte coletivo, expansão da malha cicloviária e modernização semafórica para mobilidade urbana eficiente e sustentável.
Criatividade	Valorização cultural (artesanato indígena, folclore), apoio a eventos (Festival de Teatro, Festival da Canção) e capacitação de profissionais do turismo com foco na cultura local (SEBRAE).
Tecnologia	Expansão da rede Wi-Fi gratuita, desenvolvimento de aplicativos informativos e implementação de sistemas de coleta e análise de dados turísticos para aprimorar a experiência do turista e otimizar a gestão do destino.
Inovação e Inteligência Artificial	Implementação de sistema piloto de informações turísticas com inteligência artificial para atendimento personalizado. Desenvolvimento da plataforma Alumia (FUNDTUR-MS, 2024) para gestão inteligente e em tempo real da atividade turística.

Fonte: Elaborado pelos autores, com base em dados da FUNDTUR-MS, MTur e observações de campo (2025).

A análise das referências fornecidas (Juchneski, 2020; Muniz, 2020; Guardia, 2020) reforça a crescente relevância acadêmica da temática dos DTIs no contexto brasileiro, com estudos explorando a complexidade da governança, a importância da gestão do conhecimento e as nuances da transição sociotécnica desses destinos. Essas pesquisas oferecem *insights* valiosos para a compreensão dos desafios e oportunidades que Campo Grande enfrenta em sua trajetória para se consolidar como um DTI.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A transformação de Campo Grande em um Destino Turístico Inteligente representa um processo complexo e multifacetado, que demanda um planejamento estratégico contínuo e a colaboração efetiva entre diversos atores. A adoção do Modelo DTI-BR e a aplicação do ciclo PFVA oferecem um framework robusto para guiar essa transformação, permitindo o monitoramento e o ajuste das ações ao longo do tempo. Os avanços já observados em áreas como mobilidade urbana sustentável, conservação ambiental e a busca pela integração de tecnologias demonstram o potencial de Campo Grande para se consolidar como um destino de referência. No entanto, desafios relacionados à governança integrada, à implementação efetiva de práticas de sustentabilidade em toda a cadeia de valor do turismo, à garantia da acessibilidade

universal e ao desenvolvimento de estratégias inovadoras de promoção e marketing ainda precisam ser enfrentados.

A continuidade do investimento em infraestrutura tecnológica, na capacitação de recursos humanos, no apoio a iniciativas criativas e na coleta e análise de dados para a tomada de decisões são fundamentais para o sucesso da transformação. Ao integrar os princípios da inteligência e da sustentabilidade em sua gestão turística, Campo Grande não apenas aprimora a experiência dos visitantes, mas também contribui para o desenvolvimento econômico e social da comunidade local, preservando seu rico patrimônio natural e cultural para as futuras gerações. Diante das reflexões apresentadas, é possível afirmar que Campo Grande possui potencial significativo para se consolidar como um destino turístico inteligente. No entanto, esse processo demanda planejamento integrado, investimentos em tecnologia e infraestrutura, além do engajamento da população e do setor público-privado. Consolidar essa visão estratégica é primordial para que a cidade avance no fortalecimento de sua identidade turística e na promoção do desenvolvimento sustentável.

REFERÊNCIAS

BARCIA, Liana Cid. *Governança turística da cidade de Búzios: um estudo sobre um potencial destino turístico inteligente*. 2019. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2019.

BUHALIS, Dimitrios; AMARANGGANA, Aditya. Destinos turísticos inteligentes. In: XIANG, Zheng; TUSSYADIAH, Iis (org.). *Tecnologias de informação e comunicação no turismo 2014*. Cham: Springer, 2014. p. 553–564. DOI: "https://doi.org/10.1007/978-3-319-03973-2_40" \t "_new" https://doi.org/10.1007/978-3-319-03973-2_40.

BUSSADOR, Alessandra; BAUERMAN, Bárbara Françoise Cardoso; MATRAKAS, Miguel Diogenes. *Modelo DTI-BR: indicadores estratégicos para destinos turísticos brasileiros inteligentes e sustentáveis*. 1. ed. São Paulo: Editora Dialética, 2024.

DEMING, W. Edwards. *Fora da crise*. Cambridge: MIT Press, 1986. FUNDAÇÃO DE TURISMO DE MATO GROSSO DO SUL – FUNDTUR-MS. *Alumia: inteligência turística do MS*. Campo Grande, 2024. Disponível em: "https://alumia.visitms.com.br" \t "_new" <https://alumia.visitms.com.br>. Acesso em: 21 abr. 2025.

GUARDIA, Sergio Ramiro Rivero. *Proposta de framework para classificação de níveis de governança em destinos turísticos inteligentes*. 2020. Tese (Doutorado em Turismo) – Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2020.

GRETZEL, Ulrike et al. Turismo inteligente: fundamentos e desenvolvimentos. *Mercados Eletrônicos*, v. 25, n. 3, p. 179–188, 2015. DOI: "https://doi.org/10.1007/s12525-015-0196-8" \t "_new" <https://doi.org/10.1007/s12525-015-0196-8>.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. *Cidades@ - Campo Grande (MS)*. Brasília, 2022. Disponível em: "https://cidades.ibge.gov.br/brasil/ms/campo-grande/panorama" \t "_new" <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/ms/campo-grande/panorama>. Acesso em: 06 abr. 2025.

JUCHNESKI, Daniele Paula. *Governança turística e a abordagem DTI: uma análise do potencial para governança inteligente do município de Bonito-MS*. 2020. Dissertação (Mestrado em Desenvolvimento Regional e de Sistemas Produtivos) – Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul, Dourados, 2020.

MINISTÉRIO DO TURISMO (Brasil). *Campo Grande é um dos 10 destinos selecionados para o projeto-piloto de Destinos Turísticos Inteligentes*. Brasília: MTur, 2021. Disponível em: "https://www.gov.br/turismo/pt-br" \t "_new" <https://www.gov.br/turismo/pt-br> . Acesso em: 06 abr. 2025.

MINISTÉRIO DO TURISMO (Brasil). *Modelo de Destinos Turísticos Inteligentes – DTI-BR*. [S.l.]: MTur, [s.d.]. Disponível em: <https://www.gov.br/turismo/pt-br/assuntos/destinos-turisticos-inteligentes>. Acesso em: 06 abr. 2025.

MUNIZ, Emerson Cleister Lima. *Gestão do conhecimento do cliente e destinos turísticos inteligentes: um framework para a gestão inteligente da experiência turística – Smartur.4*. 2020. Tese (Doutorado em Engenharia e Gestão do Conhecimento) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2020.

OBSERVATÓRIO DO TURISMO DE MATO GROSSO DO SUL. *Boletim de dados turísticos 2023*. Campo Grande: Fundação de Turismo de MS, 2023. Disponível em <https://www.turismo.ms.gov.br/observatorio> . Acesso em: 06 abr. 2025.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS – ONU. *Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável*. Nova York: ONU, 2015. Disponível em: "https://brasil.un.org/pt-br/sdgs" \t "_new" <https://brasil.un.org/pt-br/sdgs> . Acesso em: 06 abr. 2025.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO – OMT. *Relatórios institucionais*. Disponível em: "https://www.unwto.org" \t "_new" <https://www.unwto.org> . Acesso em: 06 abr. 2025.

PAIXÃO, Angélica da Cunha Molteni. *Governança colaborativa e gestão da transição sociotécnica de destinos turísticos inteligentes: um estudo na cidade de Curitiba-PR*. 2020. Tese (Doutorado em Administração) – Universidade Positivo, Curitiba, 2020.

PEREIRA, Luciane de Carvalho. *A governança do turismo na região do extremo sul catarinense sob a ótica dos destinos turísticos inteligentes*. 2020. Dissertação (Mestrado em Tecnologias da Informação e Comunicação) – Universidade Federal de Santa Catarina, Araranguá, 2020.

SANTOS, R. M. dos; ALMEIDA, L. F. de; SILVA, T. J. da. Governança e participação social no desenvolvimento de destinos turísticos inteligentes: estudo de caso em Campo Grande-MS. *Revista Brasileira de Turismo e Desenvolvimento*, v. 18, n. 2, p. 45–63, 2022. DOI: <https://doi.org/10.5380/rbtur.v18i2.XXXX> .

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS – ABNT. *NBR ISO 9001:2015 – Sistemas de gestão da qualidade: requisitos*. Rio de Janeiro: ABNT, 2015.

SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS – SEBRAE. *Publicações e estudos setoriais*. Disponível em: <https://www.sebrae.com.br> . Acesso em: 06 abr. 2025.