

BIBLIOMETRIA SOBRE A PRODUÇÃO CIENTÍFICA INTERNACIONAL DO TURISMO INTELIGENTE

Adalgisa Alta Ferreira Neta – adalgisaneta@alu.uern.br

Curso de Administração – Universidade do Estado do Rio Grande do Norte

Mariana Ferreira Pessoa – marianafepessoa@gmail.com

Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública e Cooperação Internacional – Universidade Federal da Paraíba

Stênio Maia Estevam – stenioestevam@alu.uern.br

Curso de Administração – Universidade do Estado do Rio Grande do Norte

Edivaldo Rabelo de Menezes – professoredivaldorabelo@gmail.com

Programa de Pós-Graduação em Ciência da Propriedade Intelectual – Universidade Federal de Sergipe

Resumo - A integração e utilização dos sistemas de inovação e das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) no turismo vem transformando e aprimorando a experiência do turista antes, durante e após as viagens, como, também, elevando a competitividade dos destinos turísticos. O turismo inteligente passou a ser um diferencial, construído sobre os valores de inovação e sustentabilidade. Este artigo teve como objetivo apresentar um mapeamento bibliométrico das produções científicas internacionais sobre turismo inteligente, de acordo com o material indexado na base de dados *Scopus*. O presente estudo caracteriza-se como exploratório de abordagem quantitativa. A análise bibliométrica foi realizada em meados de março do ano de 2021. Foram utilizadas palavras-chave para realizar o *string* de busca dos artigos científicos, assim definido: TS= (SMART TOURIST DESTINATION) OR TS= (SMART TOURISM). Procurou-se estes termos nos campos “title”, “abstract” e “keywords” dos trabalhos publicados. Foram encontradas 3.002 produções científicas, no período de 1993 a 2020. Identificou-se a instituição que mais fomenta estudos sobre turismo inteligente, a Universidade Politécnica de Hong Kong, com 84 produções; o autor que mais produziu foi Namho Chung da Universidade Kyung Hee, da Coreia do Sul; o artigo com maior número de citações foi o Editorial: Mobilidades, imobilidades e amarrações, com 1.229 citações. Constata-se, assim, tendência crescente de publicações sobre turismo inteligente.

Palavras-chave: Destino turístico inteligente, inovação, tecnologias da informação e comunicação, turismo inteligente.

Abstract - The integration and use of innovation systems and Information and Communication Technologies (ICTs) in tourism, has been transforming and improving the tourist experience, before, during and after trips, in addition to increasing the competitiveness of tourist destinations. Smart tourism has become a differential, based on the values of innovation and sustainability. This article aims to present a bibliometric mapping of international scientific productions on intelligent tourism, according to the material indexed in the Scopus database. The present study is characterized as exploratory with a quantitative approach. Bibliometric analysis carried out in mid-March of the year 2021. For the search for scientific articles, keywords were used, defined: TS = (SMART TOURIST DESTINATION) OR TS = (SMART TOURISM). The institution that most promotes studies on intelligent tourism was identified, the Polytechnic University of Hong Kong, with 84 productions; the author who produced the most was Namho Chung from Kyung Hee University, Korea do Sul; the article with the highest number of citations was Editorial: Mobilities, immobilities and moorings, with 1,229 citations. Thus, there is a growing trend of publications on smart tourism. INATION) OR TS = (SMART TOURISM) AND CU = (BRASIL OR BRAZIL). These terms were searched for in the fields “title”, “summary” and “keywords” of published works. 3,002 scientific productions were found in the period from 1993 to 2020.

Keywords: Smart tourist destination, innovation, information and communication technologies, smart tourism.

1 INTRODUÇÃO

O turismo abrange um dos setores econômicos mais importantes de um país, e vem passando por um processo de significativas mudanças e rápida expansão devido aos avanços tecnológicos ligados à informação e comunicação, que vêm transformando os hábitos e comportamentos dos indivíduos, bem como abrindo espaço para novas oportunidades de criação de serviços e experiências turísticas mais significativas e personalizadas. Segundo a *World Tourism Organization* - UNWTO (2021), o turismo é considerado um fenômeno social, cultural e econômico que compreende o deslocamento de pessoas para lugares fora de seu ambiente habitual, seja para viagens com fins pessoais ou profissionais.

No contexto do turismo, o termo “inteligente” é utilizado para descrever o desenvolvimento tecnológico, econômico e social suprido por sensores, big data, dados abertos, novas formas de conectividade e troca de informações (como, *Internet das Coisas*) assim como habilidades para inferir e raciocinar. Nessa perspectiva, as instituições governamentais e acadêmicas têm tentado nos últimos anos projetar destinos turísticos sustentáveis, tecnológicos e eficientes a fim de suprir as demandas impostas pelas pessoas que estão cada vez mais conectadas (GRETZEL *et al.*, 2015).

Essa realidade remete-se a origem das chamadas Cidades Inteligentes (*Smart Cites*), que surgiram com o intuito de melhorar a qualidade de vida dos habitantes e, posteriormente, os Destinos Turísticos Inteligentes que têm como finalidade aprimorar a experiência do turista, antes, durante e depois da viagem através da integração e utilização dos sistemas de inovação e Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) nos destinos turísticos (GRETZEL *et al.*, 2015), elevando o seu nível de competitividade (BUHALIS; AMARANGGANA, 2014). Baidal *et al.* (2016) também destacam o papel dessas tecnologias como uma ferramenta necessária para a gestão de um destino turístico.

Nos destinos turísticos inteligentes os dados utilizados são gerados pelo próprio turista e os processos de interação destino/turista são viabilizados por meios digitais como redes sociais e *internet*, sendo capazes de antecipar as necessidades de um turista, melhorando sua experiência no local, através de ofertas, mapas, roteiros personalizados entre outros (GRETZEL *et al.*, 2015).

No Brasil, o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – SEBRAE, vem desenvolvendo o programa Turismo Inteligente. A coordenadora Nacional do Turismo do SEBRAE, Grazielle Villela, afirmou que a finalidade do programa é desenvolver o segmento no Brasil por meio de parcerias entre empresas privadas e governo, com o objetivo de que o país acompanhe as tendências e mudanças do segmento turístico, como, também, possibilitando soluções integradas que envolvam tecnologia, sustentabilidade, aperfeiçoamento da experiência turística, capacitação e governança (SEBRAE, 2019).

Gretzel (2011) aponta que o turismo inteligente se tornou popular entre acadêmicos e profissionais recentemente, mas as TICs já vem sendo discutidas por longo tempo, sendo capaz de apoiar o turismo de forma inteligente. Diante do exposto, este artigo busca responder a seguinte questão: como está o panorama de produções científicas **acerca do tema turismo inteligente no mundo?**

Conforme Gretzel *et al.* (2015), o turismo inteligente é apoiado por esforços integrados em um destino que coletam e agregam dados resultantes da infraestrutura física, das conexões sociais, das fontes governamentais, organizacionais e dos indivíduos em combinação com o uso de tecnologias avançadas que disseminam esses dados para melhorar as experiências no local e propor novos valores aos negócios com um foco claro em eficiência, sustentabilidade e enriquecimento de experiência.

Por se tratar de um tema inovador, abordado e discutido atualmente em âmbito mundial e sendo o turismo uma atividade de grande importância para o desenvolvimento dos países, além de considerar sua grande evolução nos últimos tempos, o objetivo deste artigo é apresentar um mapeamento bibliométrico das produções científicas sobre turismo inteligente, de acordo com o material indexado na base de dados *Scopus*.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 ABORDAGENS CONCEITUAIS SOBRE O TURISMO INTELIGENTE

O turismo é umas das principais atividades econômicas mundiais, em que por meio dele o território passa por um processo de transformação que resulta em um aumento da competitividade e, como consequência, cria a necessidade de adotar estratégias nacionais e internacionais (GOMES; GÂNDARA; IVARS-BAIDAL, 2017).

Ainda de acordo com estes autores, o turismo também aciona novos processos de produção e ameniza as desigualdades sociais, visto que, tem a peculiaridade de gerar vagas em centros urbanos e áreas rurais. Proporciona uma redistribuição da renda, ou seja, ocorre um fluxo monetário de várias origens para o destino turístico.

Segundo Gretzel (2017), o termo *smart* que traduzido para o português significa inteligente, é uma nova expressão no turismo, que caracteriza e engloba conceitos sobre tecnologia, sustentabilidade, economia, desenvolvimento local e social, em que são alimentados pelas tecnologias da comunicação e informação, promovendo conectividade e troca de informações.

O conceito de destino turístico inteligente, foi apresentado pela primeira vez em uma reunião na Organização Mundial do Turismo em 2009 e aplicado na China e Coréia somente com uso de tecnologia e que se expandiu na Espanha envolvendo em seu conceito Inovação, Acessibilidade, Governança, Sustentabilidade e Tecnologia (LONGATO, 2020). Baseado nesses pilares a Espanha criou o Plano Nacional e Integral de Turismo da Espanha em 2012, que visava programar um novo modelo de melhoria da competitividade e do desenvolvimento turístico baseado na corresponsabilidade turística e turística, prevendo a adoção de mecanismos para facilitar a rápida incorporação de inovação nos destinos, promovendo uma visão integrada do destino em todas as áreas (SEGITTUR, 2021). Esse conceito é uma tendência que vem sendo consolidada com o desenvolvimento de pesquisas, com a proposta de construir produtos, serviços ou tecnologias complementares e inovadoras (BLANCO, 2015).

Gretzel (2017) definiu o turismo inteligente como um sistema de apoio ao turista, que oferece serviços de informação e tecnologia durante a estada no destino. De acordo com Rossi e Ramos (2019), os turistas buscam informações sobre o destino, os atrativos turísticos, restaurantes, opções de lazer e entretenimento, entre outras informações que almeja usufruir durante a viagem, na *internet*, e nos *smartphones*, interagindo com as tendências globais, além de utilizarem como meio de comunicação e como ferramenta para compras e reservas.

O turismo inteligente é uma alternativa de expansão dos serviços turísticos, de modo a introduzir novas tecnologias e mudanças no setor e que contribuirão para a melhor satisfação do turista no seu destino. Assim, o turismo inteligente pode ser entendido como algo que proporciona ao viajante uma experiência completa em cada destino, ao integrá-lo ao território local, ao mesmo tempo em que garante o desenvolvimento da região por meio da tecnologia e das soluções inovadoras (BLANCO, 2015).

Com as mudanças e avanços tecnológicos, o cenário atual requer iniciativas inovadoras para manter a competitividade do segmento e preparar os diversos ramos envolvidos no setor, com a proposição de atender de forma criteriosa o perfil desse turista. As mudanças estruturais na atividade turística reforçam a necessidade de novas perspectivas de planejamento e gestão (BOES; INVERSINI, 2015). No contexto da competitividade turística, o destino que adotar as estratégias da inteligência em turismo, com o uso das TICs para fornecer informações relevantes, que proporcionem conhecimentos sobre a oferta, e desperte interesse do turista, terá vantagens e conquistará demandas para seu destino (MAZO *et al.*, 2020).

Conforme Gomes, Gândara e Ivars-Baidal (2017), é pertinente enfatizar que o turismo inteligente é um segmento do turismo que combina a inovação, competitividade e sustentabilidade no desenvolvimento do turismo, com suporte da tecnologia. Dessa forma, a tecnologia tem transformado o jeito de viajar e a maneira de prestar serviços neste setor, em que os turistas têm interesse e necessidades de vivenciar experiências exclusivas, bem como compartilhar tais experiências.

Com isso, o efeito da tecnologia permite estabelecer novas formas e necessidades de interação com o mundo, transformando-se em uma ferramenta indispensável na vida das pessoas, facilitando a vida dos indivíduos e atendendo as suas demandas personalizadas, oferecendo mais informações e permitindo intermediar as relações com o turista e gerar valor para eles. Sendo assim, o crescente impacto da tecnologia mobiliza todos os setores da sociedade, impondo uma competitividade entre as empresas para que busquem

cada vez mais a produtividade e a eficiência com o objetivo de ganhar espaço neste contexto (BOES; INVERSINI, 2015).

O turismo inteligente pode ser entendido como aquele que proporciona ao viajante uma experiência completa de cada destino, ao integrá-lo à comunidade local e ao mesmo tempo garantir o desenvolvimento da região por meio da tecnologia e soluções inovadoras (GRETZEL, 2017).

Conforme citado por Blanco (2015), um destino turístico é considerado inteligente quando:

É baseado em um uso intensivo das tecnologias de vanguarda, a fim de criar um espaço digital avançado através de uma gestão integrada de sistemas, plataformas e em última análise, dados de todos os tipos (mobilidade, consumo de energia, etc.) para melhorar gestão de destinos em todos os seus aspectos. Isso permitirá acessibilidade mais eficaz e eficiente aos produtos e serviços que compõem a oferta, agregando valor através da personalização e favorecendo interação – antes, durante e depois da visita – com o território e a integração nele [...] Um destino turístico inteligente é construído sobre os valores de inovação e sustentabilidade, tentando melhorar a experiência turística e aumentando a qualidade de vidas das comunidades locais (BLANCO, 2015, p. 16).

As discussões sobre o conceito e aplicação das tecnologias e da comunicação no turismo são consideradas importantes devido à relevância que o tema apresenta para um destino turístico inteligente e as contribuições que podem ser obtidas no desenvolvimento do local.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Considerando que o objetivo deste estudo é apresentar um mapeamento bibliométrico das produções científicas sobre turismo inteligente, de acordo com o material indexado na base de dados *Scopus*, a estratégia metodológica utilizada neste artigo foi a análise bibliométrica, com abordagem quantitativa, em que foram pesquisadas as produções indexadas na base de dados *Scopus*, visto que esta base de dados permite uma ampla busca de trabalhos científicos publicados internacionalmente, bem como uma diversidade de dados sobre estes trabalhos.

Este artigo possui caráter exploratório, pois se considera que há pouco conhecimento e um número incipiente de pesquisas realizadas na área e sobre a temática em estudo (VERGARA, 2016). A análise bibliométrica é um método quantitativo que vem sendo aplicado nas variadas áreas do conhecimento, visando analisar a produção científica sobre uma determinada temática (SILVA *et al.*, 2018).

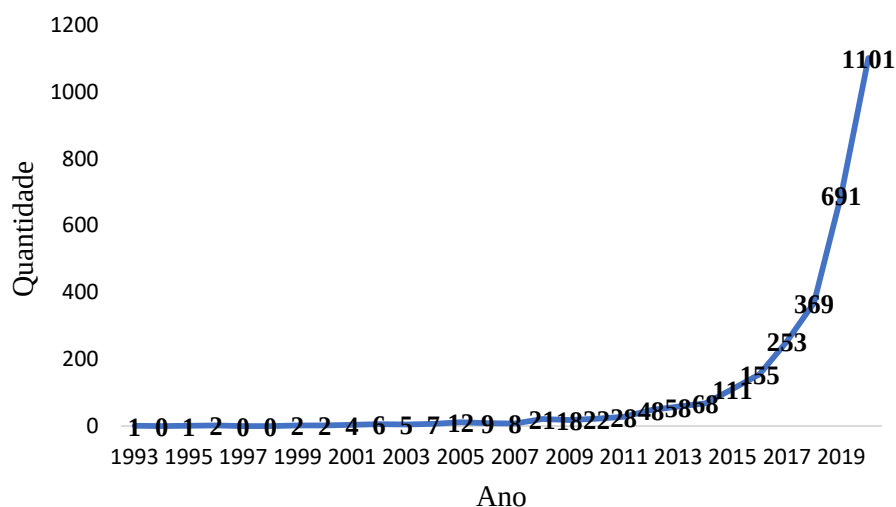
Os dados da pesquisa foram coletados no mês de março do ano de 2021. Foram utilizadas palavras-chave para realizar o *string* de busca dos artigos científicos, assim definido: TS= (*SMART TOURIST DESTINATION*) OR TS= (*SMART TOURISM*). Procurou-se estes termos nos campos “*title*”, “*abstract*” e “*keywords*” dos trabalhos publicados.

Após a coleta, os dados foram organizados no *software* Microsoft Excel 2016 para que fossem transformados em gráficos e tabelas tendo em vista uma melhor visualização dos dados da pesquisa. O tratamento e análise de dados evidenciou a evolução temporal dos artigos publicados na *Scopus*, as áreas da produção científica, os autores que mais realizaram publicações sobre o turismo inteligente, os artigos científicos mais citados e as universidades e os periódicos que mais publicaram sobre o tema em estudo.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A estratégia de busca adotada na pesquisa permitiu a recuperação de um total de 3.002 artigos publicados no período de 1993 a 2020. Ao observar o Gráfico 1, referente à evolução temporal das publicações, percebe-se que o primeiro artigo indexado e publicado pela *Scopus* foi produzido no ano de 1993 pelos autores Pizam e Milman publicado no *International Journal of Hospitality Management*. O artigo teve como objetivo testar a teoria da desconfirmação da expectativa de Oliver que explica o processo de satisfação/insatisfação do consumidor.

Gráfico 1 – Evolução temporal da produção científica sobre turismo inteligente

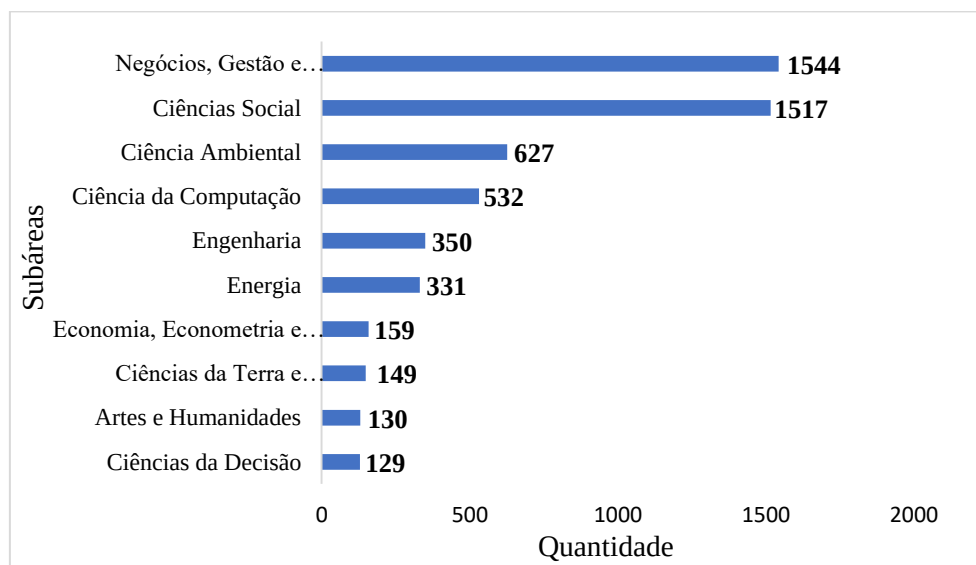


Fonte: elaborado pelos autores (2021)

Nota-se que entre o período de 1993 e 2014, houve um baixo número de publicações. A partir de 2015, verificou-se um salto no quantitativo de artigos produzidos em relação aos períodos anteriores, ressaltando os picos nos anos de 2019 a 2020, com 691 e 1.101 publicações, respectivamente. É importante destacar que a literatura especializada, exceto para referências a destinos turísticos específicos, permanece em uma fase embrionária, apesar da evolução do turismo inteligente em todo o mundo. O estudo dessas questões está em ascensão nos últimos anos, no entanto, oferecendo uma visão geral da evolução, escopo e características do turismo inteligente (MANZANO *et al.*, 2020).

O Gráfico 2 ilustra as subáreas de produções científicas internacionais sobre o turismo inteligente. A Subárea Negócios, Gestão e Contabilidade é a que apresenta maior número, com 1.544 produções. Essa totalidade de produções científicas produzidas por pessoas dessa área, pode ser explicada pelo fato de que o turismo afeta diretamente a economia mundial e o advento do turismo inteligente trouxe novas tendências que podem aumentar consideravelmente a economia dos países, gerando novas oportunidades de negócios.

Gráfico 2 – Distribuição da produção científica em relação às subáreas



Fonte: elaborado pelos autores (2021)

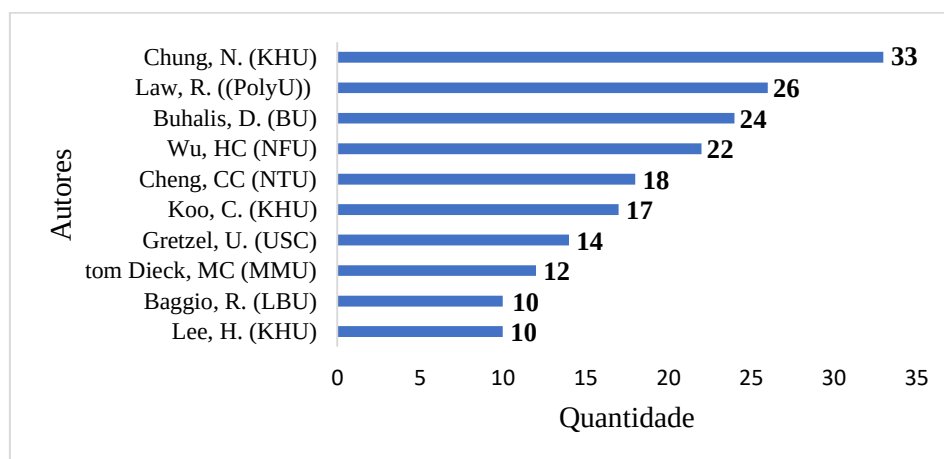
Pode-se destacar, também, no Gráfico 2 a Subárea de Ciências Social, que apresenta 1.517 produções ficando bem próxima da subárea Negócios, Gestão e Contabilidade, podendo estar relacionado à abordagem da temática, visto que possui características Inter e Multidisciplinar.

Já o Gráfico 3 mostra os autores com maior número de produções científicas sobre o turismo inteligente. O ranking é liderado por Namho Chung, da Universidade *Kyung Hee*, da Coreia do Sul, com 33 produções. Em segundo lugar, está o autor Rob Law, da Universidade Politécnica de *Hong Kong*, com 26 produções. E em terceiro lugar está Dimitrios Buhalis da *Bournemouth University*, do Reino Unido, com um total de 24 produções.

Vale ressaltar que as áreas principais de pesquisa desses três autores é Negócios, Gestão e Contabilidade, e Ciências Sociais sendo as áreas com mais produções científicas sobre o turismo inteligente.

Salienta-se, ainda, que os dois primeiros autores do ranking pertencem às instituições que mais publicaram sobre o tema. A instituição de filiação dos autores corresponde ao vínculo informado nos artigos recuperados.

Gráfico 3 – Autores com mais produções científicas sobre turismo inteligente

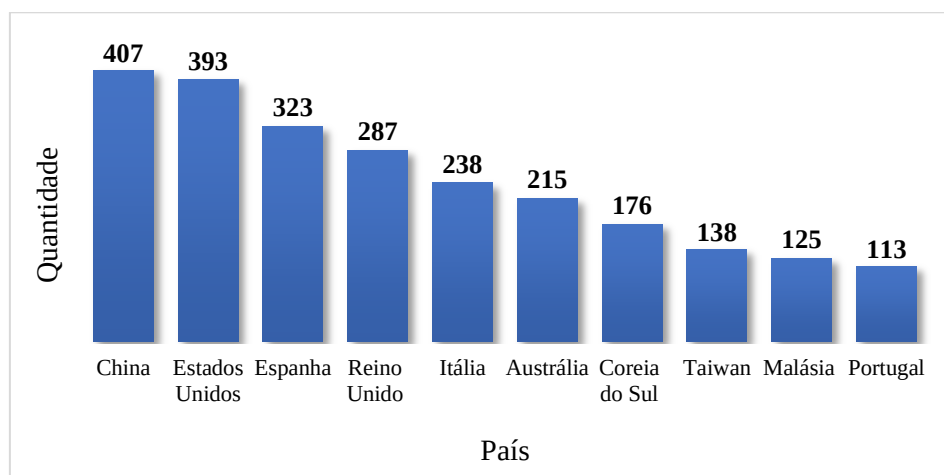


Fonte: elaborado pelos autores (2021)

O Gráfico 4 apresenta os países com mais produções sobre o turismo inteligente. A China apresenta maior número de produções, com um total de 407. Os chineses foram os primeiros a entender que o turista poderia contribuir com informações para melhorar sua experiência e com isso empresas e destino ganhariam (LONGATO, 2020).

Em seguida vem os Estados Unidos com 393 produções. Vale ressaltar que a Espanha, pioneira nessa temática, atualmente ocupa a terceira posição no ranking com 323 produções.

Gráfico 4 – País/território com maior número de produções sobre a temática



Fonte: elaborado pelos autores (2021)

Quando observado os artigos mais citados em outros estudos, conforme evidenciado na Tabela 1, o artigo “Editorial: Mobilidades, imobilidades e amarrações” produzido por Hannam *et al.* (2006), conta com o maior número de citações, um total de 1.229 desde que foi publicado, com média de 81,93 citações por ano. O estudo supracitado tinha como objetivo sugerir uma série de novas abordagens teóricas que estão sendo desenvolvidas nas ciências sociais para abordar questões de mobilidade complexa e emergente. Corrêa *et al.* (2020) afirma que a mobilidade integrada ao turismo inteligente possibilita ao turista adquirir informações sobre os transportes em tempo real, por meio de softwares, como, também, programar roteiros que irão otimizar o tempo.

Tabela 1 – Artigos sobre turismo inteligente com maior número de citações

Total de citações	Ano de publicação	Média por ano	Título	Autores	Periódicos
1229	2006	81,93	<i>Editorial: Mobilities, immobilities and moorings</i>	Hannam, K. , <i>et al.</i>	<i>Mobilities</i>
641	2015	106,83	<i>Desenvolvimentos de aplicativos do sistema de recomendação: uma pesquisa</i>	Lu, J. , <i>et al.</i>	<i>Decision Support Systems</i>
464	2015	77,33	<i>Smart tourism: foundations and developments</i> Open Access	Gretzel, U., <i>et al.</i>	<i>Electronic Markets</i>
451	2005	28,18	<i>The tourist experience. Conceptual developments</i>	Uriely, N.	<i>Annals of Tourism Research</i>
372	2016	74,4	<i>Internet of Things and Big Data Analytics for Smart and Connected Communities</i>	Sun, Y. , <i>et al.</i>	<i>IEEE Access</i>

Fonte: elaborado pelos autores (2021)

Vale ressaltar que 98% dos artigos analisados, incluindo esses 5 artigos com maior número de citações, foram publicados no idioma inglês.

Destaca-se, ainda, que apenas o autor Gretzel, um dos autores com o maior número de publicações, possui um dos trabalhos mais citados.

A Tabela 2 apresenta a quantidade de publicações científicas das dez instituições que mais publicaram sobre o tema. O destaque é para a Universidade Politécnica de *Hong Kong*, que publicou um total de 84 artigos. Em seguida, a Universidade *Kyung Hee* com 64 publicações e logo após a *Griffith University* com 40 publicações. A Universidade de *Joanesburgo* apresentou 39 artigos; a *Universitat D'Alacant* 31 artigos; e a *University of Surrey* um total de 30 artigos. A Academia Chinesa de Ciências e a *Griffith Business School* obtiveram a mesma quantidade de publicações, 27 artigos. O mesmo ocorreu com a Universidade do *Algarve* e o *Consiglio Nazionale Delle Ricerche* que tiveram 26 publicações cada uma.

Tabela 2 – Instituições com maior número de publicações sobre a temática

Documento por afiliação (Scopus)	Número de produções
<i>Hong Kong Polytechnic University</i>	84
<i>Kyung Hee University</i>	64
<i>Griffith University</i>	40
<i>University of Johannesburg</i>	39
<i>Universitat d'Alacant</i>	31
<i>University of Surrey</i>	30

<i>Chinese Academy of Sciences</i>	27
<i>Universidade do Algarve</i>	26
<i>Consiglio Nazionale delle Ricerche</i>	26
<i>University of Central Florida</i>	26

Fonte: elaborado pelos autores (2021)

Na Tabela 3, é possível verificar a quantidade de produções publicadas nos periódicos científicos. A Revista Sustentabilidade Suíça possui o maior número de publicações, com 267 artigos. Em seguida, destaca-se a Gerência de Turismo que publicou 81 artigos sobre a temática em estudo. A *International of Contemporary Hospitality Management*, a *Problemas Atuais no Turismo* e a *Journal of Destination Marketing and Management* tiveram a quantidade de publicações bem próximas, um total de 52, 50 e 48 artigos, respectivamente.

Tabela 3 – Periódicos com maior número de publicações sobre a temática

Documento por fonte (Scopus)	Número de produções (Scopus)
<i>Sustainability Switzerland</i>	267
<i>Tourism Management</i>	81
<i>International Journal Of Contemporary Hospitality Management</i>	52
<i>Current Issues In Tourism</i>	50
<i>Journal Of Destination Marketing and Management</i>	48

Fonte: elaborado pelos autores (2021)

Considerando os resultados apresentados na Tabela 3, foi possível observar que há uma diferença considerável de publicações sobre o turismo inteligente entre a Revista Sustentabilidade Suíça e as demais revistas, evidenciando que a revista em destaque tem muito interesse em publicar e estudar constantemente sobre a temática.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho forneceu um mapeamento da produção científica internacional sobre o turismo inteligente por meio de indicadores bibliométricos, pesquisados na base de dados *Scopus*.

Verificou-se que houve um aumento crescente no quantitativo de produções científicas sobre turismo inteligente, destacando-se um maior crescimento nos anos de 2019 e 2020, em sua maioria na subárea de negócios, gestão e contabilidade, bem como na de ciências sociais. Além disso, constatou-se que o turismo inteligente possui publicações relacionadas a diferentes áreas do conhecimento, o que reforça sua natureza interdisciplinar.

Em relação aos autores que mais publicam, apenas quatro possuem acima de 20 publicações sobre o tema em estudo. Constatou-se, também, que os autores mais produtivos não são necessariamente aqueles cujos trabalhos são os mais citados. A China é o país que se destacou com o maior número de produções científicas, o que revela o interesse deste território em proporcionar um turismo com mais tecnologia e inovação.

Dessa maneira, espera-se que a leitura deste artigo contribua para despertar o interesse de novos pesquisadores e para a reflexão do público interessado na temática, visto que foi perceptível o aumento do número de publicações científicas nos últimos anos.

Ademais, este artigo contribui para que os gestores reflitam sobre o desenvolvimento de políticas públicas do turismo, no sentido de investir e ampliar ações de turismo inteligente, visto que tais ações

beneficiam tanto os habitantes da localidade turística, como, também, os turistas e as organizações, uma vez que podem recolher dados e informações específicos de usuários, além de criar oportunidades empreendedoras que são relevantes para garantir a competitividade desses destinos.

Quanto à limitação dessa pesquisa, pode-se apontar o uso de apenas uma base de dados, podendo ser ampliado para pesquisas em outras bases, além de se utilizar outros termos de busca relacionados à inovação no turismo.

Assim sendo, é imprescindível que todos tenham a consciência da importância da discussão apresentada, e que este artigo possa se constituir num instrumento para auxiliar na busca por novos conhecimentos e novas pesquisas acadêmicas.

REFERÊNCIAS

- BLANCO, J. **Libro blanco de los destinos turísticos inteligentes: estrategias y soluciones para fomentar la innovación en el turismo digital**. Madrid: LID Editorial Empresarial, 2015.
- BOES, K.; BUHALIS, D.; INVERSINI, A. Conceptualising smart tourism destination dimensions. In: I. Tussyadiah and A. Inversini (eds.), **Information and Communication Technologies in Tourism**, p. 391-403. Switzerland: Springer, 2015.
- BUHALIS, D.; AMARANGGANA, A. Smart Tourism Destinations. In: Xiang Z., Tussyadiah I. (Eds.), **Information and Communication Technologies in Tourism**. Springer, Cham, 2014.
- CORRÊA, S. C. H.; GOSLING, M. S. Destinos turísticos inteligentes na avaliação de pesquisadores e de profissionais do turismo nos setores público e privado. **Revista Hospitalidade**. São Paulo, v. 17, n. 2, p. 71-94, 2020.
- GOMES, E. L.; GÂNDARA, J. M., & IVARS-BAIDAL, J. A. É importante ser um destino turístico inteligente? A compreensão dos gestores públicos dos destinos do Estado do Paraná. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**. São Paulo. v. 11, n. 3 (set./dez. 2017), p. 503-536, 2017.
- GRETZEL, U. Sistemas inteligentes em turismo: uma perspectiva das ciências sociais. **Annals of Tourism Research**. v. 38, n. 3, p. 757-779, 2011.
- GRETZEL, U. Sigala, M., Xiang, Z. et al. Smart tourism: foundations and developments. **Electron Markets**. v. 25, p. 179-188, 2015.
- GRETZEL, U. ; WERTHNER, H. ; KOO, C., & LAMSFUS, C. Conceptual foundations for understanding smart tourism ecosystems. Computers in Human Behavior. **Elsevier: Amsterdam, The Netherlands**. v. 50, n. 1, p. 558-563, setembro, 2015.
- GRETZEL, U. Keynote at Smart Tourism Destinations: New Horizons in Tourism Research and Management. **Smart Destination Research**. University of Alicante, Spain, October 26, 2017.
- IVARS-BAIDAL, J. A.; SOLSONA-MONZONÍS, F. J.; GINER-SÁNCHEZ, D. 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. 327-346, 2016.
- LONGATO, Daniela. Destinos turísticos inteligentes: uma vertente de cidades inteligentes. In: Encontro internacional sobre gestão empresarial e meio ambiente, XXII., 2020, São Paulo.
- MAZO, A. M.; OLIVEIRA, R. K.; BIANCOLINO, C. A.; TOMAZZONI, E. L. Análise bibliográfica e sistemática da literatura acadêmica sobre “cidades inteligentes”, “turismo” e “competitividade”. **Turismo, visão e ação**, v. 23, n.1, p. 148-168. São Paulo, 2020.
- MANZANO, A.A.B.; FERNÁNDEZ, J.S.; ARANDA. L.A.C. The past, the present the future of smart tourist destinations: a bibliometric analysis. **Journal of Hospitality & Tourism Research**. v. 45, ed. 3, 2020.
- ROSSI, J., & RAMOS, C. M. Q. A relevância do uso de smartphones durante a experiência turística. **Turismo Visão e Ação**, v. 21, n. 3, p. 265-290, 2019.
- SEBRAE – Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas. (2019). Disponível em: <http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/sebraeaz/destinos-turisticos-inteligentes,983d59f53b1bb510VgnVCM1000004c00210aRCRD>. Acesso em: 05 mar. 2021.

SEGITTUR - Sociedade Estatal para a Gestão da Inovação e das Tecnologias Turísticas da Espanha. Disponível em: <https://www.segittur.es/destinos-turisticos-inteligentes/proyectos-destinos/destinos-turisticos-inteligentes/>. Acesso em: 26 mar. 2021.

SILVA, H. C. H.; CASAROTTO, E. L.; BENINI, E. G.; BINOTTO, E. Bibliometria em Estudos Organizacionais: O Perfil das Produções em Ecologia das Organizações. **Gestão e Sociedade**, v. 12, n. 31, p. 2042-2066, 2018.

VERGARA, S. C. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração**. 16. ed. São Paulo: Atlas, 2016.

World Tourism Organization (UNWTO). (2021). Glossary of tourism terms. Disponível em: <https://www.unwto.org/glossary-tourism-terms>. Acesso em: 07 mar. 2021.