



**CIDADES INTELIGENTES E DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES:
CONTRIBUIÇÕES PARA A GESTÃO PÚBLICA E O DESENVOLVIMENTO
REGIONAL DO TURISMO A PARTIR DO ESTADO DA ARTE - O CASO DE SÃO
JOSÉ DOS CAMPOS (SP)**

**SMART CITIES AND SMART TOURIST DESTINATIONS: CONTRIBUTIONS TO
PUBLIC MANAGEMENT AND REGIONAL TOURISM DEVELOPMENT FROM
THE STATE OF THE ART - THE CASE OF SÃO JOSÉ DOS CAMPOS (SP)**

Aline Auxiliadora A. de Oliveira¹

RESUMO

Cidades Inteligentes (CI) e Destinos Turísticos Inteligentes (DTI), são conceitos similares, sendo o segundo originário do primeiro, e por tal fato despertou interesse na discussão proposta no presente estudo, tendo em vista o caso de São José dos Campos em São Paulo (SP). Portanto, o objetivo geral do estudo foi analisar contribuições da literatura científica, bem como normatização brasileira - o processo de São José dos Campos (SP) ter se tornado cidade inteligente - e, como esse poderá se candidatar a se tornar um DTI influenciando o desenvolvimento local e regional na perspectiva da gestão pública. A pesquisa é exploratória, descritiva e de natureza qualitativa, sendo realizada com o suporte de dois *softwares* (a) Análise Textual Iramuteq (2020) versão 0.7 Alpha 2 e do (b) QGIS 3.8 Zanzibar. Nos resultados há evidência de que não basta apenas que o município de São José dos Campos (SP) preencha adequadamente a documentação e os 105 requisitos e encaminhe ao Ministério do Turismo, mas um dos objetivos básicos do DTI, é que realmente seja implantado e incorporado o conceito na gestão prática do destino, ou seja, na experiência concreta do visitante durante seu período anterior, durante e após a visita. Nesse sentido, as lições aprendidas a partir da revisão da literatura são de suma importância para os avanços de casos como o de São José dos Campos em SP, que é uma cidade inteligente e tem potencial para se tornar um Destino Turístico Inteligente, influenciando o desenvolvimento local e regional.

Palavras-chave: Cidade Inteligente. Destino Turístico Inteligente. Desenvolvimento Regional do Turismo. Gestão Pública do Turismo.

¹ Discente da Pós-Graduação Gestão Pública do Turismo e Desenvolvimento Regional (Especialização) da Universidade Federal de Juiz de Fora. E-mail: arantes.aline@gmail.com



ABSTRACT

Smart Cities (IC) and Smart Tourist Destinations (STD) are similar concepts, with the latter originating from the former, arousing interest in the discussion proposed in this study, aiming at the case of São José dos Campos, in São Paulo (SP). Therefore, the general objective of the study has been to analyze the contributions of scientific literature, as well as Brazilian standards - the process of transforming São José dos Campos (SP) into a smart city - and how it can be applied to become a DTI, influencing local and regional development in terms of public management. This research is exploratory, descriptive, and qualitative, being carried out with the support of two software - (a) Iramuteq Textual Analysis (2020) version 0.7 Alpha 2 and (b) QGIS 3.8 Zanzibar. Results show that it is not enough for the municipality of São José dos Campos (SP) just to complete the documentation and requirements, and submit them to the Ministry of Tourism because one of the first objectives of the DTI looks forward to implementing and incorporating into the practical management of the destination, it means the concrete experience of the visitor before, during and after the visit. According to it, the lessons learned from the literature review are essential for the progress of cases such as São José dos Campos city, in São Paulo, a smart city with the potential to become a Smart Tourism Destination, influencing the local and regional development.

Keywords: Smart City. Smart Tourist Destination. Regional Tourism Development. Public Tourism Management.

Submetido em 09.02.2024 Aprovado em: 02.03.2024²

1 INTRODUÇÃO

Diante das tendências sobre Destinos Turísticos Inteligentes (DTI) a nível global, a cidade de São José dos Campos (SJC) em São Paulo (SP), vem sendo certificada pelo segundo ano consecutivo desde 2022 dentro das normas internacionais, através da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), como Cidade Inteligente, Resiliente e Sustentável. Logo, este estudo está no contexto do aproveitamento dos resultados avaliados neste processo, para que o destino possa ser também classificado como um DTI, a fim de agregar valores em benefício aos moradores e aos turistas, e colocar o destino em competitividade com outros destinos já classificados como inteligentes, sabendo que o conceito e Cidades Inteligentes, proporciona melhoria contínua em termos de mobilidade, sustentabilidade, entre outros eixos, o que coloca o município em nível de competitividade com outros grandes destinos com gestão de inovação e aperfeiçoamento na gestão (LONGATO, 2020).

² Aprovado pela Banca de Defesa do TCC, composta por: Carla Conceição Lana Fraga, D.Sc. (UFJF) (orientadora); Edwaldo Sérgio dos Anjos Jr., Dr. (UFJF), Ercília de Stefano, D.Sc. (UFJF).



Ressalta-se que a certificação teve como base três normas internacionais NBR ISO (37120, 37122 e 37123) regulamentadas pelo *World Council on City Data*, instituição ligada à Organização das Nações Unidas (ONU) (PREFEITURA SJC, 2023a). Na literatura científica sobre turismo fica evidente que pode existir uma relação entre a certificação de cidades inteligentes para potencializar o município como um DTI (LONGATO, 2020), verifica-se na prática que cada vez mais as TICs- Tecnologia da Informação e Comunicação, estão em uso para promoção dos destinos e oferta de atrativos tendo como foco a expectativa em atender as demandas de turistas e visitantes, a fim de oferecer uma experiência memorável, para Buhalis e Amaranggana (2014, s.p.),”a tecnologia incorporada ao ambiente dos destinos pode enriquecer as experiências turísticas e aumentar a competitividade dos concorrentes”.

Por tal fato, se visualiza a seguinte questão de pesquisa: Com base na literatura científica e na normatização brasileira quais as contribuições para São José dos Campos (SP) ser caracterizado como futuro destino turístico inteligente (DTI)? Para tanto, esse trabalho apresenta objetivos geral e específicos, sendo o geral: Analisar contribuições da literatura científica, bem como normatização brasileira e o processo de São José dos Campos (SP) ter se tornado cidade inteligente como esse poderá se candidatar a se tornar um Destino Turístico Inteligente influenciando o desenvolvimento local e regional na perspectiva da gestão pública. Já os específicos são: (a) Identificar as similaridades entre cidade inteligente e destinos turísticos inteligentes; (b) identificar a normatização sobre cidades inteligentes e destinos turísticos inteligentes no contexto do Brasil.

Em termos regionais, conforme o mapa do turismo brasileiro a cidade está localizada na Região Turística Mantiqueira Paulista, que também conta com seis municípios: Campos do Jordão, Monteiro Lobato, São Bento do Sapucaí, São José dos Campos, Santo Antônio do Pinhal e Pindamonhangaba, sendo que SJC é categorizada como B (BRASIL, 2024). Logo, em termos de justificativa, observa-se que São José dos Campos já é um polo reconhecido no desenvolvimento de alta tecnologia e inovação no Brasil (PREFEITURA SJC, 2023b). Com essa característica precisa de um estudo para aproveitar o potencial tecnológico para se tornar um DTI, reconhecido pela aplicação na receptividade, hospitalidade e estrutura que atenda o turista.

Buscou-se realizar pesquisa exploratória, descritiva e de natureza qualitativa, sendo utilizado o uso para análise de corpus textuais o software Iramuteq, ainda foi realizada uma revisão da literatura, a fim de verificar os critérios e semelhanças de uma Cidade Inteligente e um Destino Turístico Inteligente, seguido de um caso sobre São José dos Campos em São Paulo (SP).

O estudo presente está organizado em quatro seções, além dessa introdução e das considerações finais, a fundamentação teórica conceitual sobre cidade inteligente e DTI no contexto da gestão pública e do desenvolvimento do turismo (seção 2), metodologia adotada (seção 3), resultados e discussões (seção 4).



2. CIDADES INTELIGENTES E DTI: NORMATIZAÇÃO

O objetivo desta seção é apresentar a relação entre cidades inteligentes e destinos turísticos inteligentes (DTI), focando a competitividade no contexto da gestão pública do turismo e desenvolvimento local e regional. Portanto, com a transformação econômica intensa da sociedade através da revolução industrial e tecnológica, o mundo tornou-se mais complexo e competitivo (Boes, Buhalis, & Inversini, 2016), e também mais exigente na busca por experiências turísticas, e na oferta de produtos e serviços relacionados. Com o crescimento dos grandes centros urbanos, provocados pelo êxodo rural, o ser humano precisou acelerar o desenvolvimento da tecnologia não só espacial, mas no âmbito ambiental, social e econômico (Angelidou, 2015), o que também trouxe um maior poder aquisitivo e busca por descobertas nos seus momentos vagos.

Com esse ambiente favorável para surgimento das tecnologias da informação e comunicação (TICs), propiciando uma solução inteligente, numa era de alta conectividade, como jamais vista em outros tempos, segundo Caragliu, Bo e Nijkamp (2009), é a revolução para um mundo globalizado utilizar a tecnologia na transformação do desenvolvimento e da inovação, a seu favor.

O surgimento da ideia de cidades inteligentes, surgiu na década de 1990, através de uma pesquisa de Michael Batty (2012), o qual correlacionou cidades inteligentes e vantagem competitiva, o qual entendia que o conceito estava relacionado ao uso das TICs, e que as cidades que soubessem utilizar deste conceito e aplicá-las a seu favor no tempo certo, teriam vantagem competitiva sobre as demais concorrentes (Batty, *et al.* 2012).

É notável que a origem do termo cidades inteligentes, os estudos e esforços aplicados para criar soluções inteligentes nas cidades, podendo ser definido o conceito de cidade inteligente (*smart cities*, em inglês) aquela que possui infraestrutura e TICs integradas de forma interativa, respeitando as políticas públicas aplicadas nos âmbitos econômicos, sociais e ambiental, através da inovação e tecnologia, tendo como seu objetivo maior utilizar tudo isto na melhoria da qualidade de vida de seus habitantes, respeitando a sustentabilidade, com eficiência, infraestrutura e governança dos serviços públicos ofertados (Buhalis & Amaranggana, 2014b; Nick, Pongrácz, & Radács, 2018; Gretzel *et al.*, 2015).

Uma vez que todos estão concentrados nas cidades, logo, uma cidade inteligente não pode ser criadas apenas pelo poder público, ele pode sim dar o início pelo gestor, porém é preciso o envolvimento do poder privado através da empresas, dos cidadãos e das universidades³, pois só vira uma política pública de fato, se atende os anseios e as

³ São José dos Campos (SJC) conta com treze instituições de ensino superior, de acordo com Prefeitura SJC (2020), a saber: (1) Instituto Tecnológico de Aeronáutica (ITA); (2) Universidade Federal de São Paulo (UNIFESP); (3) Universidade Estadual de São Paulo (UNESP); (4) Faculdade de Tecnologia de São Paulo (FATEC-SP); (5) Instituto Federal de São Paulo Campus São José dos Campos (IFSP - SJC); (6) Três polos da Universidade Virtual do Estado de São Paulo (Univesp); (7) Polo de apoio presencial da Universidade Aberta do Brasil (UAB); (8) Instituto de Filosofia Santa Teresinha ; (9) Fundação Armando Álvares Penteado (FAAP),



expectativas dos cidadãos, o que pode tornar o ambiente mais receptivo e interessante para receber turistas e visitantes.

O conceito Destino Turístico Inteligente (DTI), surgiu derivado de *Smart Cities*, na Espanha através da Secretaria de Estado de Turismo da Espanha - SEGITTUR (2015), no ano de 2012, conceituando o DTI como: “um destino inovador de uma consolidada infraestrutura tecnológica de vanguarda que garante o desenvolvimento sustentável no território do turismo e facilita a interação e integração do visitante com o meio ambiente e aumenta a qualidade de sua experiência.” (DEXEUS, 2012 p.08).

Esse novo conceito trouxe a importância da inovação, TICs e da sustentabilidade focadas a atender os visitantes, quando os experts consideraram que o DTI está ligado ao conceito de cidade inteligente, percebeu-se a necessidade de incluir eixos importantes para sua aplicação e governabilidade, são eles: pessoas e acessibilidade (Soria López, 2015). Então em 2013 a SEGITTUR, acrescentou estes novos eixos e reformulou a conceituação de DTI:

“Destino Turístico Inteligente é um espaço inovador, acessível para todos, consolidado sobre uma infraestrutura tecnológica de vanguarda que garante o desenvolvimento sustentável do território, facilita a integração do visitante com o entorno e incrementa a qualidade da sua experiência no destino e a qualidade de vida dos residentes”. (López de Ávila & Gracia Sánchez, 2013, p. 224).

Ainda é mister explicar que atualmente há a Rede Destinos Inteligentes, a Sociedade Mercantil Estatal para Gestão da Inovação das Tecnologias Turísticas gerenciada pela SEGITTUR (SEGITTUR, 2015). Essa rede é reconhecida internacionalmente por órgãos e instituições relevantes como: Organização Mundial de Turismo (OMT), Organização das Nações Unidas (ONU), Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE), Conselho Mundial de Viagens e Turismo (WTTC).

Nesse contexto mundial, observa-se que o conceito DTI é uma forma de pensar o desenvolvimento dos destinos turísticos, observando os aspectos essenciais que ressaltam e o colocam em competitividade em detrimento de outros destinos. Portanto, o modelo de DTI aplicado no mundo atual, segue o conceito proposto pela SEGITTUR, sendo sua base proposta pela inovação, acessibilidade, mobilidade, sustentabilidade, governança e tecnologia, sendo a inovação e a tecnologia aplicada de forma transversal e as demais temas propostos (LONGATO, 2020c).

Para Poggi (2021) o conceito DTI e Cidades Inteligentes embora são derivados, e ressalta a diferença entre eles: sendo o conceito de cidades inteligentes focam na

com cursos de especialização e pós-graduação; (10) Universidade do Vale do Paraíba (Univap), (11) Universidade Paulista (UNIP); (12) Etep Faculdades; (13) Faculdade Anhanguera; Além dessas, é possível incluir mais duas: (14) Universidade Humanitas (UH, 2024); (15) Universidade Anhembi Morumbi (UAM, 2024), totalizando quinze.



competitividade, capital humano, social, participação, mobilidade, recursos naturais e qualidade de vida, enquanto o DTI não segue uma delimitação geográfica, podendo ser uma rota, um bairro ou um distrito, e tendo seu foco maior no turista e sua experiência, podendo ter início antes, durante e após a visita do turista no destino DTI. Portanto, cumpre reafirmar que o DTI é um conceito de gestão de destinos através de seus processos ou território, de forma inovadora e sustentável (CURITIBA, 2021). Daí, com base nos pilares que impactam positivamente na experiência dos turistas e também na qualidade de vida dos seus munícipes (BRASIL, 2022). No subcapítulo 2.1. é detalhada a normatização de DTI no Brasil.

2.1. Normatização para Cidades Inteligentes e DTI no contexto brasileiro

Especificamente sobre cidades inteligentes, no Brasil, as Normas Brasileiras (NBRs) relativas a International Organization for Standardization (ISO), são normas técnicas brasileiras em consonância com a ISO. A ISO é uma organização responsável em criar normas de padronização em processos de gestão e melhoria contínua em nível internacional. Observa-se que atualmente existem duas normas padrão de qualidade, sendo elas ISO 9000 e ISO 9001. A existência de normas padronizadoras de métodos e processos faz com que as empresas busquem por melhoria contínua, sendo que estas são certificadas através de selos que comprovam que a organização tem excelência nos seus métodos e processo, tornando-as um diferencial na competitividade de mercado (ABNT, 2015a; ABNT, 2015b). O Quadro 1 sintetiza as NBR ligadas a ISO que se relacionam com Cidades Inteligentes:

Quadro 1. NBRs ligadas a ISO que se relacionam com Cidades Inteligentes

Normas	Descrição	Data
NBR ISO 37120	Cidades e Comunidades Sustentáveis - Indicadores para serviços urbanos e qualidade de vida	12 de Março de 2021
NBR ISO 37122	Cidades e Comunidades Sustentáveis - Indicadores para cidades inteligentes	09 de Julho de 2020 (primeira versão) 24 de Junho de 2021 (versão corrigida)
NBR ISO 37123	Cidades e Comunidades Sustentáveis - Indicadores para cidades resilientes	21 de Janeiro de 2021

Fonte: Elaboração própria baseada em consulta à ABNT Catálogo (2014)



Conforme Quadro 1, observa-se que a NBR ISO 37120 é a norma básica para o conceito de cidade inteligente, pois sintetiza tudo o que já existe de conhecimento do assunto, sua principal missão é oferecer indicadores de sustentabilidade para as cidades interessadas em aplicar o processo, e dar uma visão segura ao gestor de quanto sua cidade é viável na questão ambiental (ABNT, 2014). Já a NBR ISO 37122 é uma norma internacional que assegura a aplicação do uso da tecnologia inteligente na gestão das cidades. Essa norma aponta indicadores que direcionam a aplicação da tecnologia e inovação, nas questões relacionadas à criação de monitoramento de políticas públicas, urbanas, programas e outras iniciativas dentro da pauta de cidades inteligentes. Seus requisitos de aplicabilidade são: (a) respostas rápidas a desafios como por exemplo: mudanças climáticas, crescimento populacional desenfreado, instabilidade econômica e política; (b) como a gestão aplica a tecnologia na melhoria da qualidade de vida da população e na melhoria dos serviços públicos; (c) melhoria no seu meio ambiente e alcance da sustentabilidade e suas Objetivos de Desenvolvimento Sustentáveis (ODS) da Agenda 2030. Seus indicadores específicos estão baseados em: (1) gerenciamento da gestão de resíduos sólidos, (2) monitoramento do meio ambiente e mudanças climáticas, (3) qualidade do ar, (4) mobilidade urbana, (5) gestão da iluminação pública e (6) controle e gerenciamento hídrico (ABNT Catálogo, 2014).

Por outro lado, a NBR ISO 37123 é a norma que surgiu com a finalidade de medir a inteligência aplicada nas cidades, criando uma competitividade entre as cidades que buscam estas certificações e suas implantações de fato, no dia a dia da rotina das cidades. Esse é um indicador a fim de mensurar a resiliência das cidades e o quanto são sustentáveis, exemplos: o como a cidade é capaz de absorver, resistir, acomodar e adaptar-se, transformar-se e recuperar-se de desastres e choques, em tempo hábil de maneira eficiência, e volte a prosperar independente destes fatos acometidos. Destaca-se que essa norma possui 67 indicadores, divididos em 19 grupos, entre esses, tem deste a economia, saúde, segurança, meio ambiente até itens mais específicos, tal como a habitação (PEREIRA, NEGREIROS, LEONETI, ABIKO, 2022).

No Brasil, cumpre esclarecer que é o Manual Modelo DTI Brasil (2022), descreve os nove eixos de avaliação: (1) governança, (2) inovação, tecnologia, (3) acessibilidade, (4) criatividade, (5) sustentabilidade, (6) segurança, (7) mobilidade e (8) promoção e (9) marketing, e a aplicação de sua metodologia com 105 requisitos para que um município possa aplicar em todo seu território, ou em parte dele, desde que justifique esta escolha formalmente, objetivando sua transformação em um destino turístico inteligente (BRASIL, 2023).

A submissão pelo órgão gestor local, ao Ministério do Turismo (BRASIL, 2022), deve seguir as normas do Manual Modelo DTI (v. Quadro 2):



Quadro 2. Manual Modelo DTI - Documentação e verificação

Normas	Descrição
Nacionais	● "Norma ISO 9000:2015- Sistema de gestão de qualidade. Fundamentos e Vocabulário (ABNT NBR ISO 9000, 2015)".
	● "Norma ISO 9001:2015 (ABNT NBR ISO 9001, 2015)".
Internacional	● "Norma UNE 178.501. Sistema de gestão de Destinos Inteligentes (SEGITTUR, 2015)".
	● "Norma UNE 178.502. Indicadores e ferramentas dos Destinos Turísticos Inteligentes (SEGITTUR, 2015)".

Fonte: Elaboração própria a partir de consulta ao Manual Modelo DTI Brasil (2022, p.15).

A partir do Quadro 2, observa-se que é importante que haja outros atores na implantação do conceito DTI, (BRASIL, 2022), para que haja equilíbrio na governança e na governabilidade da implantação do conceito: além do gestor público municipal responsável pela implantação, vereadores, prestadores de serviços turísticos, órgãos oficiais de turismo local, associações e instituições do setor, organizações da sociedade civil, órgãos de mobilidade e segurança pública, órgão responsável pela cultura e economia criativa, e trade turístico privado. A seguir é detalhada a metodologia adotada no estudo.

3. METODOLOGIA

A pesquisa é exploratória, descritiva e de natureza qualitativa. Cumpre explicar que na pesquisa descritiva: o pesquisador passa a estar dentro do caso, verificando no local dos fatos as questões e possibilidade levantadas, ele está na situação estudada no momento que ocorrem (DENCKER, 2000). Este tipo de pesquisa precisa de coleta de dados, dados socioeconômicos e tecnológicos, estes dados podem ser separados por categorias geográficas, demográficas, econômicas, habitacionais, educacionais, entre outras (GIL, 2006). Já a pesquisa exploratória: relata e traz o assunto a luz, se debruça sobre a problemática, a literatura, ao caso, traz à evidência do caso, levantamento de hipóteses, identificação e verificação das possibilidades de resolução (GIL, 2006; DENCKER, 2000). Por fim, na abordagem qualitativa, o ambiente natural é a fonte direta para coleta de dados, e o pesquisador é o instrumento-chave (GIL, 2006). Portanto observa-se que existe uma relação entre o mundo real e o sujeito, não havendo dissociação entre o objetivo e a subjetividade do sujeito que não pode ser traduzido em números. Em termos de procedimentos metodológicos foram adotados três passos, conforme descrito no Quadro 3.



Quadro 3. Etapas metodológicas

Etapas	Procedimentos metodológicos	Resultados
Primeira etapa	Pesquisa bibliográfica com revisão do tipo narrativa	Referencial teórico conceitual (seção 2)
Segunda etapa	Pesquisa bibliográfica para definição do estado da arte a partir de teses e dissertações da Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD, 2024).	Apresentação dos dados com suporte do <i>software</i> de Análise Textual Iramuteq (Nuvem de Palavras e Análise de Similitude)
Terceira etapa	Análise do objeto de estudo São José dos Campos (SJC) e discussão dos resultados encontrados na literatura.	Apresentação dos dados com suporte do <i>software</i> QGis 3.8 Zanzibar para análise sobre espacialização geográfica.

Fonte: Elaboração própria

A partir do Quadro 3, a primeira etapa foi realizada uma revisão bibliográfica do tipo narrativa. Para Paul e Criado (2020), um dos tipos de revisões híbridas pode se dar ao fato que o pesquisador integre a estrutura do meio pesquisado, a fim de obter informações importantes e relevantes para o resultados da pesquisa, ao mesmo tempo ele é o sujeito que sofre e participa da ação e também é influenciado pelos seus resultados diretamente, o que lhe dá um ponto de vista específico sobre o caso.

Entende-se por esse tipo de revisão que o sujeito ora pesquisador ora sujeito ativo no local dos fatos, pode ver as possibilidades, os fatos levantados no momento que estes ocorrem (DENCKER, 2000). A pesquisadora, neste caso, faz parte do quadro de servidores públicos municipais de São José dos Campos, e obteve informações oficiais em fontes públicas.

Já na segunda etapa foi empreendida uma busca no Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações - BDTD (2024) para se encontrar o estado da arte sobre a relação entre as temáticas. Para tanto, se usou uma busca avançada no dia 23 de janeiro de 2024 com os termos: "Cidade Inteligente" e "Destino Turístico Inteligente" totalizando quinze resultados (n=15).

O terceiro passo metodológico foi buscar informações e literaturas acerca dos temas conceituais sobre Cidades Inteligentes (CI), Destinos Turísticos Inteligentes (DTI) e informações e dados Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE (2022) sobre o



município de São José dos Campos para análise da espacialização geográfica. A seguir são apresentados e discutidos os resultados.

4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Essa seção está subdividida em duas partes, sendo a primeira está caracterizada com a apresentação sobre o objeto de estudo, quer seja a cidade de São José dos Campos (SP) e descreve seu processo de ser certificada no ano de 2022 e recertificada no ano de 2023, elevando seu grau na avaliação dos indicadores, conforme NBRs avaliadas (subseção 4.1); a segunda (subseção 4.2) apresenta e discute os resultados, visando: identificar as contribuições a partir do estado da arte sobre o conceito de cidades inteligentes e destinos turísticos inteligentes (4.2.1); e no caminho inverso prover contribuições para a gestão pública e o desenvolvimento local e regional, a partir dos resultados encontrados (4.2.2)

4.1. São José dos Campos (SP)

Conforme dados disponibilizados no almanaque da Prefeitura SJC (2023b), a cidade está localizada no interior de São Paulo, distante à 88.5 km da Capital e a 347 km do Rio de Janeiro, sendo cortada de leste a oeste pela Rodovia Federal Presidente Dutra, a qual liga estas duas grandes capitais do Brasil, fica a 88 km do litoral norte, seguindo pela Rodovia Estadual Tamoios, que tem ligação com o Porto de São Sebastião, 11km precisamente, localiza-se a 82 km da cidade de Aparecida do Norte, grande pólo receptivo do turismo regional brasileiro, média de 8 milhões de romeiros circularam em 2022 na cidade de Aparecida do Norte (G1, 2023).

Ainda em termos de localização, São José dos Campos inicia-se a ligação entre São Paulo e ao sul de Minas Gerais pela Rodovia SP-50, Rodovia Monteiro Lobato, a qual leva o visitante até a cidade de Campos do Jordão, Serra da Mantiqueira, pólo receptivo de turistas, cerca de 4 milhões ao ano (PREFEITURA CAMPOS DO JORDÃO, 2018).

Em termos sócio demográficos e econômicos, nota-se que o município possui cerca de 697.054 habitantes, área territorial 1.099.61 km², seu Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) está acima da média nacional, 0,807. O Produto Interno Bruto (PIB), está entre os 10 maiores entre as cidades do Estado de São Paulo, cerca de R\$ 39.697.500,50, ficando na 8ª colocação, destaca-se ainda apesar de toda área industrializada, o município possui 68% da sua área territorial classificada como Zona Rural, os joseenses costumam dizer que ali se produz do queijo ao satélite espacial, em referência a sua área rural e ao seu pólo de estudos espaciais com a presença do Instituto Nacional de Pesquisas Espaciais (INPE) (PREFEITURA SJC, 2023b).



Conectado globalmente, possui um aeroporto municipalizado, que atualmente faz parte da concessão a SJK Airports, denominado Aeroporto Internacional Professor Urbano Ernesto Stumpf. Em contexto nacional e regional, possui também o terminal rodoviário que com embarques e desembarques de várias capitais brasileiras, além de estar situado a 71,2 km do Aeroporto Internacional de Guarulhos (PREFEITURA SJC, 2023b).

Devido a sua localização estratégica, é considerada a capital da aviação (SPRIO+, 2023), sendo sede de grandes indústrias e instituições ligadas a área de pesquisa, aeronáutica e aeroespacial brasileiro, como: Departamento de Ciência e Tecnologia de Aeroespacial (DCTA), Instituto Nacional de Pesquisas Espaciais (INPE), Instituto de Tecnologia Aeronáutica (ITA), Empresa Brasileira Aeronáutica (EMBRAER), e recentemente a Boeing instalou sua sede brasileira na cidade.

Em termos de gestão pública e desenvolvimento local, observa-se que o primeiro Plano Diretor de Turismo Sustentável (PDTS) foi aprovado por unanimidade na Câmara Municipal em 21 de outubro de 2022, instituído através da Lei Complementar nº 659 (PREFEITURA SJC, 2022a). Já em termos de desenvolvimento regional do turismo, o município está categorizado dentro do Mapa do Turismo Brasileiro na categoria "B", tendo feito sua adesão junto ao Programa de Regionalização do Turismo (PRT), na Região Turística Mantiqueira Paulista, composta por mais cinco municípios. Ainda em termos locais, o município de São José dos Campos, é composto por três distritos, sendo: São José dos Campos (sede), Eugênio de Melo (leste) e São Francisco Xavier (norte), sendo este último atrativo turístico da Região Turística Mantiqueira Paulista (BRASIL, 2024), como destino de natureza e ecoturismo. Dentro do Programa de Regionalização do Turismo (PRT) (BRASIL, 2024). O município trabalha a promoção de seus dois destinos turísticos: São José dos Campos (sede) e Distrito de São Francisco Xavier, o qual faz divisa com Joanópolis-SP, e as cidades mineiras de Monte Verde e Sapucaí Mirim-MG, além de estar localizado ao norte, cerca de 50km da cidade sede (PREFEITURA SJC, 2023b).

Nesse sentido, apresenta uma influência para a região turística na qual está inserida, e a sua nomeação como cidade inteligente se relaciona não somente com o desenvolvimento local, mas também regional do turismo. Portanto, cumpre esclarecer que em 2022, a cidade de São José dos Campos passou por uma avaliação criteriosa através de estudos sobre seus indicadores através da Associação Brasileira de Normas Técnica (ABNT), observando as NBRs ISO 37120, 37122 e 37123, sendo a primeira Cidade Inteligente Resiliente e Sustentável, certificada por este órgão certificador (PREFEITURA SJC, 2022b) e em 2023, a cidade foi recertificada aumentando seus níveis de avaliação em duas das três NBRs ISO (PREFEITURA SJC, 2023a). A seguir são apresentados os resultados e discussões tanto do que foi possível extrair da literatura para análise.



4.2. RESULTADOS E DISCUSSÕES

As contribuições ao debate sobre a cidade de São José dos Campos enquanto destino turístico inteligente, são tanto da teoria quanto da prática (subitem 4.1.2), quanto da prática a teoria (subitem 4.2.1), isto uma vez que a prática e a teoria podem se retroalimentar na discussão sobre a gestão pública do turismo e o desenvolvimento regional.

4.2.1. Contribuições a partir do Estado da Arte

A segunda etapa metodológica, compreendeu o estado da arte sobre a temática cidades inteligentes (CI) e destino turístico inteligente (DTI). Assim, após a busca empreendida no BDTD (2024), o Quadro 2 demonstra a codificação do corpus textual (n= 12), uma vez que três trabalhos (n=3) não evidenciaram no resumo a relação com cidades inteligentes e/ou destinos turísticos inteligentes. O Quadro 3 apresenta a codificação:

Quadro 3. Codificação

Codificação	Autor (ano)	Instituição	Tipo (Tese ou Dissertação)	Cidade (País)	Conceitos (CI e/ou DTI)
**** *res_01	Bussador (2023)	UNILA	Tese	Foz do Iguaçu (Brasil)	CI / DTI
**** *res_02	Mondêgo (2021)	UFF	Dissertação	Petrópolis (Brasil)	DTI
**** *res_03	Martinho (2023)	PUC-RJ	Tese	América Latina	CI / DTI
**** *res_04	Monteiro (2018)	UFF	Dissertação	Rio de Janeiro (Brasil)	DTI
**** *res_05	Cruz (2018)	UFP	Dissertação	Curitiba (Brasil)	DTI
**** *res_06	Muniz (2020)	UFSC	Tese	Florianópolis (Brasil)	DTI
**** *res_07	Lima (2019)	UFRN	Dissertação	Natal (Brasil)	DTI
**** *res_08	Soares (2023)	UFRN	Dissertação	Natal (Brasil)	DTI
**** *res_09	Oliveira (2022)	USP	Dissertação	São Paulo (Brasil)	CI / DTI
**** *res_10	Guardia (2020)	UFRN	Tese	N/A*	DTI
**** *res_11	Cavalheiro (2019)	FGV-RJ	Tese	Armação dos Búzios (Brasil)	CI / DTI



**** *res_12	Brisk (2022)	UFP	Dissertação	Ilha do Mel (Brasil)	CI
--------------	--------------	-----	-------------	----------------------	----

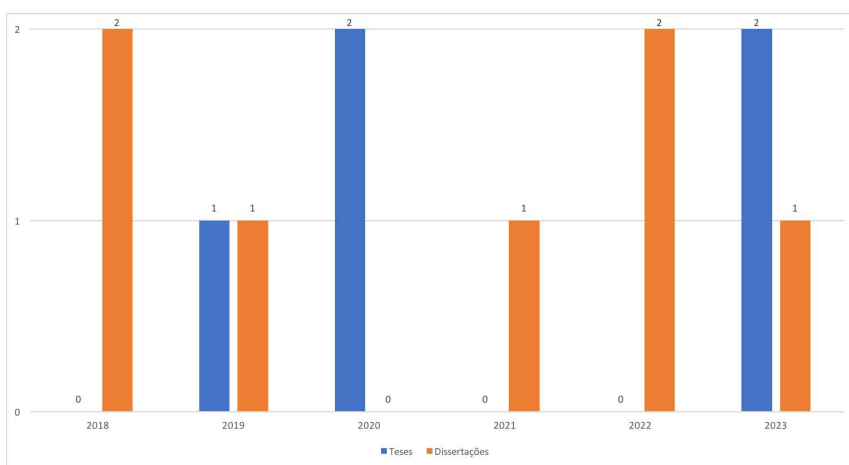
*N/A - Não se Aplica. Fonte: Elaboração própria a partir de consulta ao BDTD (2024)

A partir do Quadro 2 é possível verificar que tem mais dissertações (n=7) do que teses (n=5), o que demonstra que o tema cidades e destinos inteligentes está avançando em termos de produção científica na pós-graduação brasileira. Com relação às Instituições que possuem programas de pós-graduação *stricto sensu* (mestrados e doutorados) tratando o tema, observa-se uma concentração maior nas regiões Sudeste (n=5), Nordeste (n=4), Sul (n=3). Um destaque é a Universidade Federal do Rio Grande do Norte com três trabalhos sobre a temática (n=3), duas dissertações (n=2) e uma tese (n=1).

Embora as instituições estejam situadas em grande parte em capitais, os objetos de estudo não necessariamente são as capitais, como é o caso de Búzios e Petrópolis no estado do Rio de Janeiro (RJ). Ainda com relação a abordagem geográfica, no estudo de Guardia (2020) o enfoque não é um destino específico, pois o autor propõe um *framework*. Sobre a repetição de objetos de estudo, nota-se que Natal no Rio Grande do Norte é o que parece atrair maior atenção dos pesquisadores (duas dissertações, sendo de Lima (2019) e Soares (2023)).

Apenas quatro trabalhos relacionam os termos cidades inteligentes (CI) e destinos turísticos inteligentes (DTI) sendo três teses (Bussador, 2023; Martinho, 2023 e o de Cavaleiro, 2019), frente a uma dissertação (Oliveira, 2022) o que insinua a complexidade dessa interface. Por fim, a Figura 1 apresenta uma linha temporal da produção científica analisada (n=13):

Figura 1. Ano de publicação (teses e dissertações)



Fonte: Elaboração própria a partir do BDTD (2024)



Fica evidente na Figura 1 que o assunto é novo no ambiente da pós-graduação brasileira, uma vez que o primeiro ano que aborda a temática implicando cidades inteligentes e destinos turísticos inteligentes é 2018. A seguir as contribuições a partir do desenvolvimento local e regional.

A partir do suporte do *software* Iramuteq (2020) versão 0.7 Alpha com a restrição dos advérbios como suplementares, foi possível elaborar nuvem de palavras e análise de similitude (Figuras 2 e 3) a partir dos resumos (n=13):

Figura 2. Nuvem de Palavras

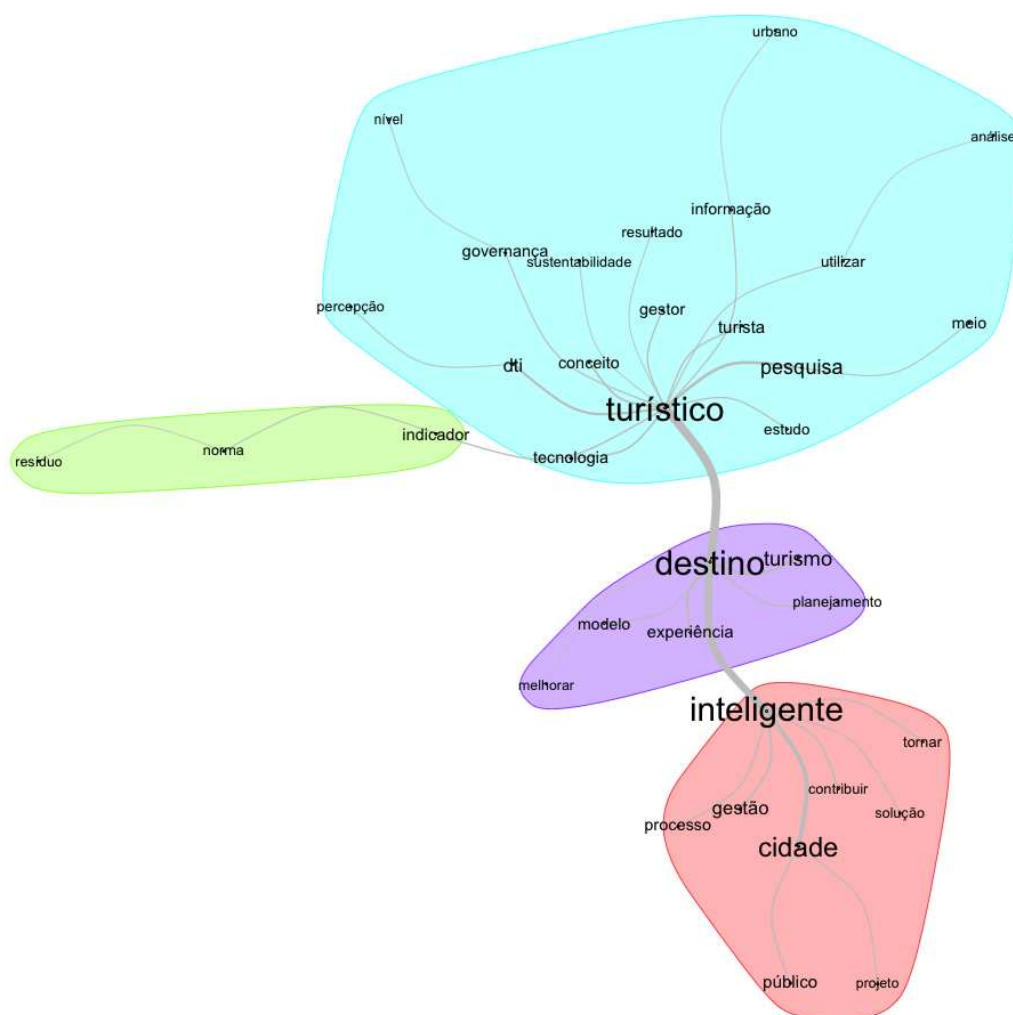


Fonte: Elaboração própria a partir do *software* Iramuteq (2020)



Na Figura 2 fica evidente que os termos com maior frequência são: destino (n=84), inteligente (n=78), turístico (n=77), cidade (n=51), pesquisa (n=27), turismo (n=27), gestão (n=25), DTI (n=23), experiência (n=19), indicador (n=18), tecnologia (n=18), turista (n=18), governança (n=17), público (n=17), gestor (n=16), conceito (n=16), processo (n=16), modelo (n=15, informação (n=15). Na Figura 3 é possível aprofundar a relação entre os termos por halos (cor) formados por comunidades de palavras.

Figura 3. Análise de Similitude*



*Termos com frequência igual ou maior que 10. Fonte: Elaboração própria a partir do *software* Iramuteq (2020)



O Quadro 4 apresenta os halos e as lições que as teses e dissertações que formam o corpus textual oferecem para a temática:

Quadro 4. Halos e contribuições do estado da arte

Halos	Lições aprendidas a partir da literatura científica
Halo 1. Turístico	(1) A importância que a sustentabilidade e a governança tem para destinos que são qualificados como turísticos e DTI
Halo 2. Destino	(2) Os destinos (DTI) têm que focar em modelos e experiências dos turistas, buscando melhorias, o que exige planejamento.
Halo 3. Inteligente	(3) Uma cidade inteligente, tem processos e projetos que buscam apontar soluções, para que o gestor público tome suas decisões de forma a contribuir com o desenvolvimento e a gestão das cidades.
Halo 4. Indicador	(4) As cidades precisam focar em colocar as normas em prática, a fim de criarem bons indicadores, como no caso da NBR ISO 37.120:2021, que trata da gestão de resíduos sólidos.

Fonte: Elaboração própria a partir do uso do *software* Iramuteq (2020)

A partir do Quadro 4, fica evidente algumas a relevância de se estudar as normas que compatibilizam a relação entre cidade inteligente, é nesse sentido que os DTIs podem contribuir para o desenvolvimento local e ou regional. A seguir é detalhado isto, com o caso de São José dos Campos, interior de São Paulo.

4.2.2. Contribuições para a gestão pública e o desenvolvimento local e regional

Como mencionado na seção 4.1, SJC possui localização privilegiada, conforme o Plano Diretor de Turismo Sustentável (2022) há destaque para: turismo de aventura, contemplação a natureza, relaxamento e bem-estar e ecoturismo. Portanto, a gestão pública tem a responsabilidade de desenvolver políticas públicas que colaborem para o desenvolvimento local e regional do turismo.

Logo, a gestão responsável através da consolidação do Plano Diretor de Turismo Sustentável (2022), aplicando e realizando a leitura das pesquisas de fluxo e satisfação do turismo, é importante para que o destino esteja em sintonia com seus visitantes e também com a comunidade local, a fim de promover seu desenvolvimento social e econômico, preservando através desta parceria com a comunidade autóctones o meio ambiente, a memória e tradições locais e criando o sentimento de pertencimento da comunidade e sua localidade, deixando o



local mais receptivo e acolhedor aos visitantes que por ali passarem. O Quadro 5 apresenta os programas e projetos no bojo de ser uma cidade inteligente:

Quadro 5. Gestão Pública - Programas e Projetos SJC

	Programas	Projetos
Gestão Pública	<ul style="list-style-type: none">• Educação 5G- 2.013 salas de aulas conectadas a internet 5G;• Educação Empreendedora, no ensino fundamental;• Lei de Incentivo à Inovação, Lei nº 9.563/2017;• PIT- Parque de Inovação Tecnológica;• Incentivo para <i>Startups</i>;• Sala do Empreendedor- menor tempo de abertura de empresas do Brasil;• CSI- Centro de Segurança e Inteligência;• Programa de castração e chipagem de animais;• Programa Qualifica São José, onde são oferecidas 25 mil vagas/ano para qualificação profissional;• Usina Fotovoltaica: incentivo ao consumo de energia sustentável, onde irá abastecer parte dos prédios públicos;• Usina geradora de Biogás: em desenvolvimento;	<ul style="list-style-type: none">• WI-FI público gratuito: 321 prédios e espaços públicos com acesso;• Portais Eletrônicos de Segurança: total de 290, com tecnologia OCR;• Câmeras de Segurança: 1.186 unidades;• Conexões de controle semafóricos: 106 unidades;• Semáforos inteligentes: usam conexão com o <i>Google Maps</i>;• Carro Guardião: controle de estacionamento rotativo;• Frota da Guarda Civil Municipal 100% elétrica;• Carros elétricos compartilhados, via App;• Zona Azul eletrônica;• Monitoramento e fiscalização de áreas rurais, através de monitoramento via satélite;• Ponto Rural: apoio e facilitação ao empreendedor rural;• Cadastramento do patrimônio arbóreo, via QRcode;



	<ul style="list-style-type: none">• Acesso Já: acesso a pessoa com mobilidade reduzida ou com deficiência, a consultas saúde e lazer;• Linha Verde: o primeiro corredor verde com ônibus 100% elétricos para transporte público do Brasil-VLP (Veículo Leve sobre Pneus);	<ul style="list-style-type: none">• 100% da iluminação pública com lâmpadas de LED;• App São José na palma da mão, junção de 10 apps• Hospital de Retaguarda, construído através de inovação e tecnologia em 35 dias;• Disponibilização de consulta de disponibilidade de medicamentos via internet;• Credenciamento de médicos para UBS- Resolve, Unidade Básica de Saúde, com exames no local;• Prefbook, 85% dos procedimentos públicos municipais, podem ser abertos através desta plataforma;• Carros para monitoramento da qualidade das vias públicas: 30 carros com tecnologia para captar anomalias no pavimento urbano.
--	--	---

Fonte: PREFEITURA SJC (2022c)

A partir do Quadro 5, é inerente que o conceito de Cidade Inteligente está sendo aplicado em São José dos Campos, e que a normatização (ver seção 2.1) é aplicada para que a cidade seja certificada pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT). Cumpre ressaltar que as NBRs ISO 37.120, 37.122 e 37.123, podem ser um passo inicial para que se candidate a DTI junto ao Ministério do Turismo brasileiro. Nesse sentido, que se discute o papel que SJC pode assumir para o desenvolvimento local e regional do turismo.

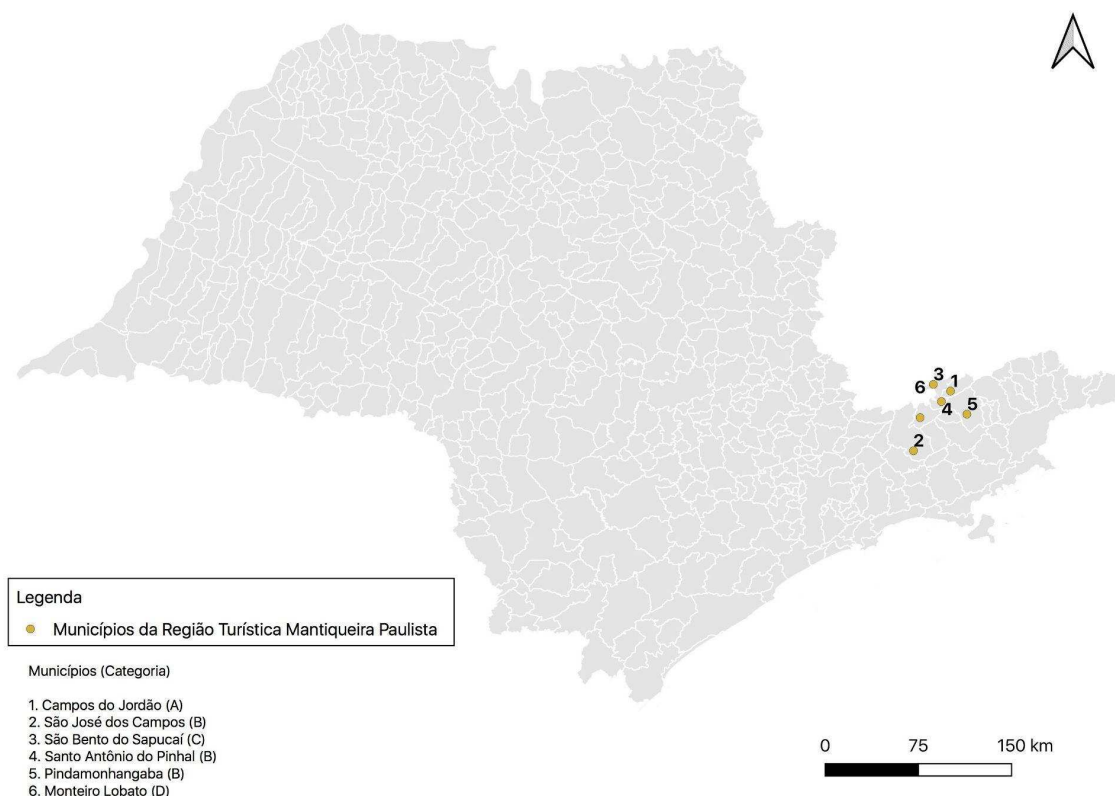
O município está categorizado dentro do Mapa do Turismo Brasileiro na categoria "B"⁴, tendo feito sua adesão junto ao Programa de Regionalização do Turismo (PRT), na Região Turística Mantiqueira Paulista, composta por mais seis municípios: São José

⁴ A categorização é baseada em cinco critérios, a saber: (1) quantidade de estabelecimentos de hospedagem; (2) quantidade de empregos gerados em meios de hospedagem; (3) quantidade de visitantes domésticos; (4) quantidade de visitantes internacionais; (5) arrecadação de impostos federais a partir dos meios de hospedagem (BRASIL, 2019).



dos Campos, Campos do Jordão, São Bento do Sapucaí, Santo Antônio do Pinhal, Pindamonhangaba e Monteiro Lobato (BRASIL, 2024), conforme mapa disposto na Figura 3:

Figura 3. Municípios da Região Turística Mantiqueira Paulista no Estado de São Paulo



Fonte: Elaboração própria utilizando dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística IBGE (2022) e Brasil (2024)

Tendo neste artigo sido apresentado os conceitos técnicos sobre cidades inteligentes e destinos turísticos inteligentes, ambos na seção 2, bem como os aspectos descritos sobre São José dos Campos, na seção 4.1, tendo a cidade uma localização estratégica entre dois importantes eixos nacionais, os quais são os Estados de São Paulo e Rio de Janeiro, e estando conforme acima apresentado, a cidade integrada a Região Turística da Mantiqueira, onde de seis municípios integrantes estão categorizados como: 1 categoria A, 3 categoria B, 1 categoria C e 1 categoria D, podendo no caso a cidade de São José dos Campos, impulsionar como um destino indutor todas as demais cidades da sua RT, devido a sua infraestrutura de oferta de bens e serviços disponíveis não só aos munícipes, mas também aos turistas e visitantes.



Tal fatos apontados, é de suma importância ser destacado, uma vez que o PRT- Programa de Regionalização do Turismo (2024), tem como missão fortalecer os destinos de forma regionalizada, ou seja, onde um município cresce, este pode colaborar com o desenvolvimento dos demais municípios daquele entorno, seja através de apoio de infraestrutura disponível, ou seja através de suas similaridades territoriais, que venham a se complementar, num circuito ou rota turística. A observância da normatização é relevante pois cria a padronização de métodos e processos, e garante o compromisso da melhoria contínua dos serviços públicos disponibilizados à população, principalmente por garantir acessos a conectividade e democratização da informação em tempo real, como em alguns casos.

Em relação às informações disponibilizadas no Quadro 5, podemos verificar o quanto a aplicação de políticas públicas de acesso à tecnologia e inovação, oportunizam acessos, como exemplos: a acessibilidade através da mobilidade, a qual pode garantir deslocamentos através de estradas e rodovias municipais que ligam os municípios da região, bem como todas as ações aplicadas a segurança pública que agregam segurança para a macrozona regionalizada, outras ações como acessos ao sinal de internet 5G, podem ressoar para as demais cidades da região, os programas e projetos podem ser compartilhados, como é o caso do Projeto do Ponto Rural, no qual prefeitos da região por livre iniciativa, a fim de aplicar boas práticas na gestão rural, implantaram em seus municípios o referido projeto, com mesmo nome e logomarca, tal fato se deu nas cidades de Monteiro Lobato e Pindamonhangaba (PRACIDADE, 2022ab), ganhando um reforço ao setor rural, podendo potencializar o fomento ao turismo rural regional.

Além de outros projetos e programas que podem ser espelho e modelo de boas práticas de gestão e inovação municipal, tais fatos podem inspirar os demais gestores da região, a buscarem uma melhor qualidade e monitoramento dos serviços públicos ofertados, ou seja, melhorar a qualidade de vida para os munícipes e visitantes, oportunamente. Além destes ganhos regionais, a cidade de São José dos Campos dispõe de infraestrutura de compras (grandes atacadistas e marcas) e saúde pública (hospital regional) e grandes hospitais privados, além de infraestrutura para receber grandes eventos de entretenimento ou esportivos.

No sentido de tornar-se um destino turístico inteligente, tal título para São José dos Campos, pode incrementar a oferta turística regional, sendo que a cidade da mesma RT, Campos do Jordão, também conceitua e trabalha para ser um DTI (PREFEITURA DE CAMPOS DO JORDÃO, 2018), sendo tal fato de grande relevância a toda região, tendo 2 cidades buscando adotar o conceito DTI, em sua promoção e oferta turística.

5. CONCLUSÕES

Ficou evidente que não basta apenas que o município de São José dos Campos (SP) preencha adequadamente a documentação e os 105 requisitos e encaminhe ao Ministério do Turismo, mas um dos objetivos básicos do DTI, é que realmente seja implantado e



incorporado o conceito na gestão prática do destino, ou seja, na experiência concreta do visitante durante seu período anterior, durante e após a visita (BRASIL, 2022). Sendo que no conceito de cidades inteligentes, os eixos a serem avaliados na inspeção dos indicadores, já devem ser resultados obtidos com seus processos de implantação já bem definidos e atuantes, e que estes indicadores demonstram que estão as ações de mobilidade, tecnologia, inovação, governança, segurança pública e sanitária e sustentabilidade estão sendo monitorados pelo gestor público, a fim de receber ações de melhoria contínua, ou seja é um ciclo virtuoso de crescimento e atendimento às demandas da população, em vários eixos com foco na inovação tecnológica.

Ficou nítido, através da pesquisa, que o conceito de DTI há um plano de transformação a ser cumprido com foco em melhoria contínua, respeitando seus eixos estratégicos de atuação, além da documentação a ser preenchida e encaminhada com todos os objetivos a serem percorridos e concretizados, pode-se dizer que é um processo de transformação (BRASIL, 2022), enquanto a certificação como Cidade Inteligente, segue 276 indicadores concretos de implantação e satisfação da população, ou seja, é algo concreto que não se confunde com uma transformação, é prático no dia a dia da cidade (PREFEITURA SJC, 2023a).

Os desafios do presente estudo foram a localização de textos na literatura e estudos de caso acerca das normas de ambos conceitos, e suas similaridades e aproveitamento na aplicação de ambos conceitos, para um mesmo fim: o desenvolvimento econômico, social, turístico e tecnológico de uma cidade. Este estudo tem como objetivo contribuir para que a gestão pública se sensibilize para a possibilidade de utilizar os conceitos de cidades inteligentes, para aplicar a transformação do destino turístico inteligente, devido a similaridades demonstradas no processo de implantação e diagnóstico de ambos conceitos, principalmente nas aplicações de TICs e observando os eixos a serem respeitados por ambos conceitos, e que através da transformação econômica e social que a política pública do turismo pode proporcionar a um destino, gerando renda, empregos e desenvolvimento social a população local, sempre observando a sustentabilidade dos projetos a serem implantados.

O estado da arte identificado no presente estudo, demonstra que não há evidência de outros estudos sobre a possibilidade de junção de ambos conceitos e seus processos de implantação, a cidade pode ser inteligente e ter um diferencial competitivo não só para receber investidores do mundo todo, mas também aproveitar a tecnologia empregada e disponível para ser um destino turístico inteligente, e a população também ganha através de empregos gerados, ganha toda a cadeia produtiva do turismo associada, ganha toda produção de bens e serviços, mesmo que o conceito DTI seja aplicado em uma parte do território, depois este pode se expandir e ser um diferencial competitivo regional e quem sabe nacional, em detrimento a outros destinos.

Ressaltamos que ambos conceitos podem ser aproveitados e observados como inspiração, contribuindo também para o desenvolvimento regional, seja esta cidade, uma cidade inteligente, seja na aplicação da transformação de um DTI, é possível que uma cidade



ou um destino turístico seja indutor de uma região turística, sendo um grande hub de inovação e hospitalidade, ganhando com essas ações os moradores e turistas.

Pode-se ampliar o estado da arte da temática estudada, ampliando as buscas por periódicos junto ao Portal CAPES, para identificar quais dissertações ou teses avançaram nessa temática de pesquisa no Brasil, assim como uma busca que contemple os trabalhos em nível internacional, uma vez que ambos conceitos tem origens na Espanha, e aplicações no mundo todo. Há um caminho longo a ser percorrido a fim de difundir o conceito de destinos turísticos inteligentes no Brasil e sua aplicação real, por tal fato, espera-se que em breve outros estudos venham a complementar esse assunto tão desafiador e inovador, em prol da qualidade de vida da população e da competitividade entre os destinos.

REFERÊNCIAS

ABNT, 2015a. **ABNT NBR ISO 9000. Sistema de gestão da qualidade- Fundamentos e vocabulário.** Rio de Janeiro- RJ, terceira edição, setembro, 2015a.

ABNT, 2015b. **ABNT NBR ISO 9001. Sistema de gestão de qualidade- Requisitos.** Rio de Janeiro- RJ, terceira edição, setembro, 2015b.

ABNT CATÁLOGO, 2014. **ABNT Catálogo.** Disponível em: <<https://www.abntcatalogo.com.br/>> Acessado em: 26-01-2024

ANGELIDOU, M. 2015. Smart cities: A conjecture of four forces. **Cities**, 47 (0), 95-106.

BATTY, M., AXHAUSEN, K. W., GIANNOTTI, F., POZDNOUKHOV, A., BAZZANI, A., WACHOWICZ, M., & PORTUGALI, Y. Smart Cities of the Future. **The European Physical Journal Special Topics**, 2012

BDTD, 2024. **Banco Digital de Dissertações e Teses.** Disponível em: <<https://l1nq.com/5QWDx>> Acessado em 24-01-2024.

BRASIL, 2022. **Modelo DTI Brasil: Manual Metodológico/Brasil.** Ministério do Turismo. Brasília-DF.

BRASIL, 2023. **Saiba o que torna uma cidade um destino turístico inteligente.** Disponível em: <<https://www.gov.br/turismo/pt-br/assuntos/noticias/saiba-o-que-torna-uma-cidade-um-destino-turistico-inteligente>> . Acessado em: 14-01-2024.



BRASIL, 2024. **Mapa do Turismo Brasileiro.** Disponível em: <<https://www.mapa.turismo.gov.br/mapa/init.html#/home>> Acessado em: 23-01-2024.

BRISK, Victor. **Avaliação do gerenciamento dos resíduos sólidos na Ilha do Mel – PR dentro do contexto das ilhas inteligentes** [recurso eletrônico]. Dissertação (mestrado) - Universidade Federal do Paraná, Setor de Tecnologia, Programa de Pós-Graduação em Meio Ambiente Urbano e Industrial em parceria com o SENAI-PR e a Universität Stuttgart, Alemanha. Defesa : Curitiba, 26/11/2021.

BOES K. BUHALIS, D. & INVERSINI, A. (2016). Smart tourism destinations: ecosystems for tourism destination competitiveness, *International Journal of Tourism Cities*, 2(2), 108-124.

BUHALIS, D. & AMARANGGANA, A. Smart Tourism Destinations. In Information and communication Technologies en Tourism. **Proceeding of International Conference in Dublin**, Ireland, 2014.

BUSSADOR, Alessandra. **Indicadores Estratégicos para destinos turísticos inteligentes: modelo destino turístico inteligente para o Brasil.** (Modelo DTI-BR)/ Tese apresentada ao Programa de Pós-Graduação Interdisciplinar em Energia e Sustentabilidade da Universidade Federal da Integração Latino-Americana, como requisito parcial à obtenção do título de Doutor em Energia e Sustentabilidade. Foz do Iguaçu, 2023. 218 f.: il., color.

CARAGLIU, A., DEL BO, C., & NIJKAMP, P. Smart Cities in Europe. *Journal of Urban Technology*, 2009 pp. 45-59. DOI <<http://doi.org/10.1080/10630732.2011.601117>>

CAVALHEIRO, Mariana Brandão. **Understanding smart tourism destination: evidence from a smart city project implementation in an international tourism destination.** Tese (doutorado). Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas, Centro de Formação Acadêmica e Pesquisa. Rio de Janeiro, 2017.

CRUZ, Marcelle Miskalo da. **Curitiba : um destino turístico inteligente?** / Marcelle Miskalo da Cruz. Dissertação (mestrado) - Universidade Federal do Paraná, Setor de Ciências Humanas, Programa de Pós-Graduação em Turismo. Defesa : Curitiba, 02/03/2018.

DENCKER, Ada de Freitas Maneti. **Métodos e técnicas de pesquisa em turismo.** 4. ed. São Paulo: Futura, 2000.



DEXEUS, C. R. Destino Turístico Inteligente. **Revista Red de Expertos En Turismo**, 10. In. Disponível em: <<http://cedocvirtual.sectur.gob.mx/janium/Documentos/12495.pdf#page=7>> Acessado em 26-01-2024.

G1, 2023. **Santuário de Aparecida recebeu 8 milhões de devotos em 2022, maior número desde o início da pandemia.** Disponível em: <<https://g1.globo.com/sp/vale-do-paraiba-regiao/noticia/2023/01/17/santuario-de-aparecida-recebeu-8-milhoes-de-devotos-em-2022-maior-numero-desde-inicio-da-pandemia.ghtml>> Acessado em: 23-01-2024.

GRETZEL, U. SIGALA, M. XIANG, Z., & KOO, C. (2015). Smart tourism: foundation and developments. **Electronic Markets**, 25(3), 179-188.

GRETZEL, U., WERTHNER, H., KOO, C., & LAMSFUS, C. Conceptual Foundations for Understanding Smart Tourism Ecosystems. **Computer in Human Behavior**, 2015 pp. 558-563. Disponível em: <<http://doi.org/10.1016/j.chb.2015.03.043>> Acessado em 26-01-2024.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5ed. São Paulo: Atlas, 2006.

GUARDIA, Sérgio Ramiro Rivero. **Proposta de Framework para classificação de níveis de governança em destinos turísticos inteligentes**. 2020. 275f. Tese (Doutorado em Turismo) - Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2020.

IBGE, 2022. **Malhas Territoriais. São Paulo**. Disponível em: <<https://www.ibge.gov.br/geociencias/organizacao-do-territorio/malhas-territoriais/15774-malhas.html>> Acessado em: 26-01-2024.

IRAMUTEQ, 2020. **Iramuteq**. Disponível em <<http://www.iramuteq.org/>> Acessado em: 24.01.2024.

JUSTIN, Paul. Criado, Alex Rialp. The art of writing literature review: What do we know and what do we need to know? **International Business Review**, 29 (2020).

LIMA, Daene Silva de Moraes. **Análise das dimensões de um destino turístico inteligente: um estudo em Natal/RN (Brasil)**. 2019. 122f. Dissertação (Mestrado em Turismo) - Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Natal, 2019.



LONGATO, Daniela Ferreira Flores. **Destinos Turísticos Inteligentes: uma vertente de Cidades Inteligentes**. XXII ENGEMA. Universidade Municipal de São Caetano do Sul. São Caetano do Sul, novembro, 2020.

LÓPEZ DE ÁVILA, A., & GARCÍA SANCHEZ. Destinos Turísticos Inteligentes. **Harvard Deusto Business Review**, 2013 págs 58-66

MARTINHO, Leila Toledo. **Marcas de cidades inteligentes: um estudo sobre o turismo em cidades da América Latina**. Dissertação (mestrado). Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Departamento de Administração, Rio de Janeiro, 2023.

MONDÊGO, Lisia Christine Oliveira. **Análise da percepção da demanda do turismo em Petrópolis/RJ: A partir do conceito de destino turístico inteligente**. Dissertação (mestrado). Universidade Federal Fluminense. Niterói, 2021.

MONTEIRO, Telma Oliveira. **Destinos turísticos inteligentes sob a perspectiva da teoria ator-rede: caso da cidade do Rio de Janeiro**. 2018. 150f. Dissertação (Mestrado Acadêmico em Turismo) - Programa de Pós-graduação em Turismo, Universidade Federal Fluminense. Niterói, 2018.

MUNIZ, Emerson Cleister Lima. **Gestão do Conhecimento do Cliente e Destinos Turísticos Inteligentes: Um *framework* para a gestão inteligente da Experiência Turística- SMARTUR**. Tese (doutorado) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Tecnológico, Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento. Florianópolis, 2020.

NICK, G. PONGRÁCZ, F., & RÁDACS, E. (2018). **Interpretation of Disruptive Innovation in the Era of Smart Cities of the Fourth Industrial Revolution**. *Deturope*, 10(1). 53-70.

OLIVEIRA, Renata Kazys de. **Diferenciais e Limitações em Turismo do Destino Cida de de São Paulo**. Dissertação (Mestrado em Ciências) - Programa de Pós-Graduação em Turismo, Escola de Artes, Ciências e Humanidades. Universidade de São Paulo. São Paulo, 2022.

PEREIRA, L. de S.; NEGREIROS, I.; LEONETTI LOPES, K.; ABIKO, A. As Cidades resilientes: desafios frente às enchentes urbanas. In: **Encontro Nacional de Tecnologia do Ambiente Construído**, 19., 2022. Anais [...]. Porto Alegre: ANTAC, 2022. p. 1–14. DOI: 10.46421/entac.v19i1.2237. Disponível em: <<https://eventos.antac.org.br/index.php/entac/article/view/2237>> Acesso em: 04-02- 2024.



POGGI, Marta. **Destino Turístico Inteligente: Como começar**. Strategia Consultoria Turística LTDA. Curitiba/PR, 2021.

PRACIDADE, 2022a. **Inauguração Ponto Rural em Monteiro Lobato**. Disponível em: <<http://www.pracidade.com.br/artigos-rural/203-inauguracao-ponto-rural-em-monteiro-lobato>> Acessado em: 26-01-2024.

PRACIDADE, 2022b. **Ponto Rural chega a Pindamonhangaba**. Disponível em: <<http://www.pracidade.com.br/artigos-rural/202-ponto-rural-chega-em-pindamonhangaba>> Acessado em: 26-01-2026

PREFEITURA DE CAMPOS DO JORDÃO, 2018. **Plano Diretor de Turismo**. Disponível em: <http://camposdojordao.sp.gov.br/Arquivos_Publicacoes/PPA_LDO/18112019-050635-anexo-i-plano-diretor-de-turismo-2018-2020.pdf> Acessado em: 23-01-2024.

PREFEITURA DE CURITIBA, 2021. **Destino Inteligente**. Disponível em: <<https://destinointeligente.curitiba.pr.gov.br/sobre/2630>> Acessado em: 14-01-2024.

PREFEITURA SJC, 2020. **Educação e Pesquisa**. Disponível em: <<https://www.sjc.sp.gov.br/servicos/inovacao-e-desenvolvimento-economico/investimento/educacao-e-pesquisa/>> Acessado em: 06-03-2024.

PREFEITURA SJC, 2022a. **Plano Diretor de Turismo Sustentável**. Disponível em: <<https://www.sjc.sp.gov.br/servicos/governanca/portal-da-transparencia/plano-diretor-de-turismo/>> Acessado em: 23-01-2024.

PREFEITURA SJC, 2022b. **São José é certificada como a primeira cidade inteligente do Brasil**. Disponível em: <<https://www.sjc.sp.gov.br/noticias/2022/marco/16/sao-jose-e-certificada-a-primeira-cidade-inteligente-do-brasil/>> Acessado em: 23-01-2024.

PREFEITURA SJC, 2022c. **Apresentação Cidade Inteligente**. Disponível em: <<https://www.sjc.sp.gov.br/media/215689/apresentacao-cidade-inteligente-2.pdf>> Acessado em: 23-01-2024.

PREFEITURA SJC, 2023a. **São José dos Campos recebe títulos de cidade inteligente, resiliente e sustentável**. Disponível em: <



<https://www.sjc.sp.gov.br/noticias/2023/outubro/24/sao-jose-recebe-titulos-de-cidade-inteligente-sustentavel-e-resiliente/>> Acessado em: 23-01-2024.

PREFEITURA SJC, 2023b. Secretaria de Urbanismo e Sustentabilidade. **São José em dados: 2023** / Maganha... [et. al.] (org.). São José dos Campos, Comum Design, 2023.

SEGITTUR, 2015. **Destinos Turísticos Inteligentes**. Disponível em: <<https://www.segittur.es/destinos-turisticos-inteligentes/>> Acessado em: 23-01-2024.

SOARES, Ralyson Adyson Marques da Costa. **Análise do destino Natal/RN na perspectiva sistêmica dos destinos turísticos inteligentes**. 2023. 149f. Dissertação (Mestrado em Turismo) - Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Natal, 2023.

SORIA LÓPEZ, J. M. **Plan Nacional de Turismo**. Plan Nacional Y Integral de Turismo 2012 – 2015, 2012

SPRIO+, 2023. **Por que SJC é a capital da aviação, saiba os motivos**. Disponível em: <<https://spriomais.com.br/2023/10/23/por-que-sjc-e-a-capital-da-aviacao-saiba-os-motivos/>> Acessado em: 23-01-2024.

UAM. Universidade Anhembí Morumbi,, 2024. **Campus São José dos Campos**. Disponível em: <<https://portal.anhembib.com.br/unidades/sao-jose-dos-campos/>> Acessado em 06-03-2024.

UH. Universidade Humanitas, 2024. **Humanitas**. Disponível em: <<https://www.humanitas.edu.br/graduacao-medicina.php>> Acessado em 06-03-2024.