



Recebido:29/08/2024

Aprovado:15/11/2027

Avaliado:pelo Sistema Double Blin Review

**A METODOLOGIA DTI EM PAÍSES LATINO AMERICANOS:
ESTUDO COMPARADO EM CÓRDOBA E MEDELLÍN**

**THE DTI METHODOLOGY IN LATIN AMERICAN COUNTRIES:
COMPARATIVE STUDY IN CÓRDOBA AND MEDELLÍN**

**LA METODOLOGÍA DTI EN LOS PAÍSES LATINOAMERICANOS:
ESTUDIO COMPARADO EN CÓRDOBA Y MEDELLÍN**

Josy Anne dos Santos Mariano Brito de Almeida

E-mail: josyannesantosmariano@gmail.com

ORCID: 0009-0003-5793-7232

Valéria Lima Guimarães

E-mail: valeriaguimaraes@id.uff.br

ORCID: 0000-0002-3999-778X

RESUMO

Este artigo objetiva realizar o estudo comparado resultantes da adaptação do modelo DTI adequado às realidades locais de Córdoba (Argentina) e Medellín (Colômbia). O trabalho utiliza-se da metodologia de pesquisa de natureza descritiva e exploratória com abordagem qualitativa, tendo como principais técnicas de coleta de dados a pesquisa bibliográfica e documental. Evidencia-se que Córdoba está em processo de transformação como destino turístico inteligente, enquanto Medellín superou em mais de 80% os requisitos da metodologia, permitindo a realização de algumas comparações entre os métodos e estágios de desenvolvimento DTI entre os destinos estudados. Este estudo ressalta a importância dos diálogos entre pesquisadores sobre a temática, principalmente referente às recentes metodologias DTI implantadas em destinos localizados em países sul-americanos.

Palavras-chave: Destinos Turísticos Inteligentes; América Latina; Argentina; Colômbia.

ABSTRACT

This article aims to conduct a comparative study of the adaptation of the STD model to the local realities of Córdoba (Argentina) and Medellín (Colombia). The study employs descriptive and exploratory research methodology with a qualitative approach, using bibliographic and documentar research as the main data collection techniques. It is evident that Córdoba is in the process of transforming into a smart tourism destination, while Medellín has surpassed more than 80% of the methodology's requirements, allowing for comparisons between the methods and stages of STD development in the studied destinations. This study highlights the importance of dialogue among researchers on this topic, particularly regarding the recent STD methodologies implemented in destinations located in South American countries.

Key-words: Smart Tourism Destinations; Latin America; Argentina; Colombia.



RESUMEN

Este artículo tiene como objetivo realizar un estudio comparativo de la adaptación del modelo DTI a las realidades locales de Córdoba (Argentina) y Medellín (Colombia). El estudio emplea una metodología de investigación descriptiva y exploratoria con un enfoque cualitativo, utilizando la investigación bibliográfica y documental como las principales técnicas de recopilación de datos. Es evidente que Córdoba está en proceso de transformarse en un destino turístico inteligente, mientras que Medellín ha superado más del 80% de los requisitos de la metodología, lo que permite realizar algunas comparaciones entre los métodos y las etapas de desarrollo DTI en los destinos estudiados. Este estudio destaca la importancia del diálogo entre los investigadores sobre este tema, en particular con respecto a las recientes metodologías DTI implementadas en destinos ubicados en países sudamericanos.

Palabras clave: Destinos Turísticos Inteligentes, América Latina, Argentina, Colombia.

1. INTRODUÇÃO

Antes mesmo da crise causada pela pandemia de Covid-19 já se prenunciava o súbito aumento da concorrência no setor de turismo e a necessidade cada vez maior de investimentos em sistemas de informação que possibilitem a integração – estruturada, transparente, organizada e disponível – dos dados de forma a atender às necessidades dos envolvidos no turismo (RAMOS, 2010, p. 109). De certo, a pandemia mudou o cenário do setor turístico em todo o mundo e, como consequência, a tendência dos Destinos Turísticos Inteligentes (DTIs) foi acentuada pela valorização dos processos de digitalização e da sustentabilidade em suas dimensões econômica, social e ambiental, visto como um modelo para a recuperação de turismo diante da crise sanitária e econômica, cenário em que o turista também mudou as suas necessidades e preferências (JULIÁN & FERNÁNDEZ-YÁÑEZ, 2020, p. 73)

A partir de 2020 e pós-pandemia mundial, evidencia-se o aumento da expectativa de que a tecnologia desempenhe um papel de destaque no turismo, impulsionando que os destinos intensifiquem seus esforços para a digitalização de transações e processos, visando criar experiências cada vez mais individualizadas (GRETZEL *et al.*, 2020).

Constata-se que a produção acadêmica sobre DTI indica que o assunto é relevante junto à comunidade científica do turismo. Contudo, faltam pesquisas acerca da implementação em destinos latino-americanos, a exemplo da Argentina e da Colômbia, objetos desta pesquisa. Devido a esta lacuna, este estudo objetiva realizar um estudo comparado e das aplicabilidades do modelo DTI nas cidades de Córdoba (Argentina) e Medellín (Colômbia). Para atingir esse objetivo, o método adotado envolve pesquisa de natureza descritiva e exploratória com abordagem qualitativa, tendo como principais técnicas a pesquisa bibliográfica e documental.

Sobre o conceito de DTI, o trabalho resultou na evidência de principais correntes teóricas sobre o tema. O presente estudo está estruturado em cinco seções, incluindo esta



Introdução. A seguir, é apresentado o referencial teórico sobre DTI. A terceira seção descreve o caminho metodológico adotado. Na quarta e quinta seções são apresentados os “Resultados e Discussões” e, por fim, as “Conclusões” da pesquisa.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

O conceito de *smart city* tem sua origem nos anos 1990 sendo associado ao uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) nos serviços de infraestrutura básica das cidades – administração, educação, saúde, segurança pública, imobiliário, transporte e utilidades (WASHBURN *et al.*, 2009 *apud* CORRÊA, GOSLING & GONÇALVES, 2019, p. 42). Sob a lente conceitual das *smart cities* surge o conceito de DTI em que um destino se torna inteligente quando cria uma plataforma urbana que interliga integralmente os envolvidos nas suas atividades, coletando e trocando informações úteis ao enriquecimento das experiências turísticas em tempo real (BUHALIS & AMARANGGANA, 2014; LAMSFUS *et al.*, 2015).

Há autores que abordam uma visão predominantemente economicista do Turismo atrelado ao DTI, definindo-o como um “lugar que utiliza as ferramentas tecnológicas disponíveis para permitir que a demanda e a oferta criem valor, prazer e experiências aos turistas, bem como a criação de riqueza, lucro e benefícios para as organizações e para o destino como um todo” (WANG, LI & LI, 2013) e, ainda, os que conceituam como “lugares que utilizam ferramentas tecnológicas disponíveis, que possibilitam demandas e ofertas para cocriar valor, prazer e experiências para o turista, além de riqueza, lucros, e benefícios para as organizações e destinos turísticos” (BOES, BUHALIS & INVERSINI, 2015).

O tema, inclusive, recebe reflexões sob a perspectiva da cocriação de valor, das *smart cities* e do turismo inteligente (CORRÊA, GOSLING & GONÇALVES, 2019). O turismo inteligente é um sistema turístico que aproveita a tecnologia inteligente para a criação, gerenciamento e entrega de experiências turísticas inteligentes, as quais são caracterizadas pelo intenso compartilhamento de informações e cocriação de valor (GRETZEL *et. al.*, 2015b). A diferença entre o destino inteligente e a *smart city* está no fato de que o primeiro é impulsionado pelo setor turístico e o foco das atividades são os turistas, e não os cidadãos, muito embora estes se beneficiem das ações (GOMES, GÂNDARA & IVARS-BAIDAL, 2017).

Apesar da tradução literal da palavra *smart* para a língua portuguesa significar inteligente, astuto, sábio, esperto (sendo atribuída a coisas – produtos, carros, casas e até cidades), seu sentido contextual é ainda mais amplo: algo se torna *smart* quando concilia a



integração de tecnologias inteligentes através de processamento de dados, compartilhamento de informações, raciocínio, atuação e sensoriamento do meio ambiente (DAWID *et al.*, 2017).

Alguns teóricos se atentam a integrar outros conceitos como a questão da inovação, da qualidade de vida dos moradores e da interação dos atores definindo os DTIs como destinos “competitivos, que oferecem qualidade de vida ao morador, possuem tecnologia avançada”, “inovadores e sustentáveis e que estão em busca de oferecer uma boa experiência ao turista” (BUHALIS & AMARANGGANA, 2015; GRETZEL *et al.*, 2015a); ou destino “inovador, consolidado, com infraestrutura tecnológica de ponta, que atende aos requisitos da sustentabilidade, além de facilitar a interação dos atores da cadeia produtiva do turismo, possibilitando também a melhoria da qualidade de vida dos residentes” (SEGITTUR, 2019).

Outros pesquisadores agregam às suas definições uma abordagem geográfica que não restringe o território do DTI, o qual “não está restrito ao um espaço geográfico marcado pelo limite físico-político de uma cidade, podendo ser entendido como uma área que possua semelhanças e/ou idiossincrasias que engloba um grupo de comunidades” (BUHALIS & AMARANGGANA, 2015), enfatizando que os DTIs “só podem se desenvolver em territórios inteligentes” (GIL, FERNÁNDEZ & HERRERO, 2015).

Sob o ponto de vista de evolução do conceito de DTI, pode-se apreender, inclusive, o surgimento de uma linha teórica em que o uso de tecnologia não é mais tão central, sendo esta vista como umas das ferramentas facilitadoras para a sua implantação, com a integração de outros conceitos como a inteligência atrelada à inovação. Neste sentido, surgem conceituações em que o DTI é descrito como conceito mais ‘inteligente’, através do esforço permanente em inovar (GRETZEL *et al.*, 2015b; SANTOS *et al.*, 2016).

Com base no referencial teórico acima, esta pesquisa sobre os DTIs na América Latina e todo o conteúdo apurado pretende contribuir para um tópico recente nas pesquisas acadêmicas do turismo.

3. METODOLOGIA

Para a elaboração deste artigo adotou-se a metodologia de pesquisa de natureza descritiva e exploratória com abordagem qualitativa, tendo como principais técnicas de coleta de dados a pesquisa bibliográfica e documental.

A pesquisa bibliográfica abrangeu um estudo da literatura científica sobre DTI, a fim de analisar a evolução teórica sobre o tema nos últimos anos. O estudo bibliográfico deriva-se da consulta, através do acesso CaFe/UFF, pelo termo “Destino Turístico Inteligente” às bases



PORTAL EL ESPECTADOR, 2022), conteúdos de eventos e de palestras (ACATE *et al.* 2022; BELOTUR & ICF, 2022; PERIN, 2022a, 2022b; SEBRAE-PR, 2022; ZAPATA, 2022a, 2022b), manuais e normas DTI “Normalización Destinos Turísticos Inteligentes” (Segittur, 2019), “Especificación Técnica N° 1 - Criterios para Destinos Turísticos Inteligentes” (ICF & FUNDACIÓN CIUDAD DE LA PLATA, 2022) e “Manual Operativo para la configuración de Destinos Turísticos Inteligentes” (INVAT.TUR, 2015), além de dados de instituições como o Banco de Desenvolvimento da América Latina (CAF, 2019) e do uso de aplicativos (GOOGLE MAPS, 2023; WORDCLOUDS, 2023).

4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

4.1. Modelos de Desenvolvimento e Avaliação DTI

Esta seção aborda as principais características das metodologias estudadas (espanhola, argentina e colombiana), o conceito de DTI adotado em cada uma delas, as descrições dos eixos estratégicos, assim como as diretrizes de desenvolvimento e avaliação dos programas e ações a serem implementados nos processos de transformação DTI adequados às realidades das cidades localizadas no países sul-americanos estudados (Argentina e Colômbia).

4.1.1. A Metodologia DTI espanhola

A Espanha tornou-se líder no desenvolvimento de iniciativas de turismo inteligente e, como resultado, seu modelo incentiva destinos europeus e em todo o mundo a investirem no desenvolvimento de inteligência turística (GRETZEL *et al.*, 2015b; IVARS-BAIDAL *et al.*, 2021). Assim, evidencia-se que a metodologia DTI que teve início na Espanha (SEGITTUR, 2013) desenvolveu iniciativas por toda a Europa. concebendo dois modelos mais difundidos para desenvolvimento e avaliação de DTI: o modelo Invat.Tur (2015) e o modelo Segittur (2019), que buscam estimular a adoção de tecnologias e a transformação digital dos destinos turísticos (Figuras 2 e 3).

Figura 2. Modelo DTI INVAT.TUR



Fonte: Elaboração própria, a partir de INVAT.TUR (2015)

Deste modo, segundo o modelo espanhol original, os governos dos destinos que objetivam ser reconhecidos como DTIs devem promover o desenvolvimento de ações e projetos ligados a cinco pilares (ou eixos): Governança, Inovação, Tecnologia, Sustentabilidade e Acessibilidade.

Esses eixos, verificados na Figura 3, são medidos através de ações que englobam o turismo desenvolvidas nos municípios e que visem abranger as supostas variáveis: “Governança” compreende gestão eficiente, participação público privada, a participação dos cidadãos, a transparência, dados abertos, entre outras; a inovação que constitui novos modelos de gestão empresarial, novas formas de comunicação, melhorias de promoção e distribuição, novos serviços, melhorias de marketing, etc.; “Inovação” abrange processos de gestão, produtos e serviços turísticos inovadores assim como estratégias de *marketing* e comercialização dos mesmos, formação em TIC, entre outros; “Tecnologia” inclui a aplicação nos processos de governança, postos e sistemas de informações turísticas de base tecnológica como conexão *wi-fi* gratuita, aplicativos móveis (*apps*), Big Data, QR codes, técnicas de *videomapping* e outros; “Sustentabilidade”, através da gestão eficiente de recursos e uso de energia limpa, orçamentos e empregos sustentáveis, e incentivo ao turismo consciente; e “Acessibilidade” via desenvolvimento de propostas de serviços e de políticas públicas para pessoas portadoras de necessidades especiais diversas (SEGITTUR, 2019).

Neste sentido, a Comissão Europeia criou o programa Capital Europeia do Turismo Inteligente, que reconhece as boas práticas de destinos em termos de acessibilidade, sustentabilidade, digitalização e patrimônio (SEGITTUR, 2019). Ademais, alguns países estão adotando e adaptando os modelos de desenvolvimento de DTI às suas realidades, como é o caso da Argentina e da Colômbia.



4.1.2. O Modelo DTI argentino

Sobre o modelo DTI argentino, a “Especificación Técnica N° 1 - Criterios para Destinos Turísticos Inteligentes” foi desenvolvida pelo Instituto Ciudades Del Futuro (ICF) e a Fundación Ciudad De La Plata, e publicada em março de 2022. O referido documento descreve o conceito de DTI como aquele que “gerencia seus processos e seus territórios de forma inovadora, sustentável, socialmente justa e inclusiva, comprometidos com os eixos que impactam positivamente a qualidade de vida dos residentes e na experiência turística”.

Tabela 1. Eixos estratégicos IRAM 42.101 | Argentina

Eixos Estratégicos	Descrição
Governança	Processo de condução de destinos turísticos através de esforços sinérgicos e coordenados dos governos nos seus diferentes níveis e poderes, dos movimentos sociais, da rede de empresas e da sociedade civil relacionadas com o funcionamento do sistema de turismo (adaptado do OMT)
Sustentabilidade	A sustentabilidade inclui a administração e gestão racional e eficiente dos recursos naturais (vetor ambiental), qualidade de vida e igualdade social (vetor social), os usos sociais do património cultural e a promoção da interculturalidade (vetor cultural) e o desenvolvimento de agentes económicos (vetor económico).
Inovação	Abordagens inovadoras que melhoram significativamente as atividades envolvidas antes, durante e depois da estada no Destino Turístico Inteligente, através da implementação de ferramentas de gestão.
Inclusão e Acessibilidade	Contempla a função social do turismo, entendendo-o como um direito que contribui solidariamente para a inclusão e igualdade, considerando também a acessibilidade universal.
Tecnologia	Promove a incorporação de tecnologias (por exemplo, informação, comunicação, melhoria energética, etc.) e gerenciamento de dados tecnológicos que permitem o conhecimento, o uso e aplicação de dados e conteúdos em mercados de oferta e procura, bem como produtos turísticos e indicadores ligados ao turismo e a estes eixos estratégicos.

Fonte: (ICF & FUNDACIÓN CIUDAD DE LA PLATA, 2022, p. 17- 18, tradução)

Quanto às dimensões da inteligência turística, o governo local deve considerar para planejamento, operação, monitoramento e melhoria dos seus processos e do seu destino turístico inteligente, alinhados aos eixos (Tabela 1) estabelecidos pela Norma Nacional IRAM 42.101 (ICF & FUNDACIÓN CIUDAD DE LA PLATA, 2022, p. 9, 17 e 18).

4.1.3. O Modelo DTI colombiano



O modelo DTI adotado na Colômbia inclui os aspectos técnicos da metodologia *Smart Tourist Destination* constituído de cinco eixos: Governança, Sustentabilidade, Acessibilidade, Inovação e Tecnologia.

Figura 3. Eixos da Metodologia DTI | Colômbia



Fonte: Elaboração própria, baseado em Zapata (2022a).

Baseado em cinco eixos (Figura 3), a metodologia DTI implementada em Medellín estabelece: 1. Governança - cooperação dos setores públicos e privado para garantir a gestão eficiente, transparente e participativa; 2. Sustentabilidade - gestão dos recursos para garantir a sustentabilidade sociocultural, econômica e meio ambiental; 3. Acessibilidade - aplicação das políticas de acessibilidade universal em produtos, serviços e recursos turísticos; 4. Inovação - aplicada a processos, sistemas, recursos e produtos com foco no turismo do destino; 5. Tecnologia - novas tecnologias aplicadas à gestão e otimização turística. O método abrange 400 requisitos a serem executados a nível municipal, envolvendo atores públicos e privados e apoiando a gestão dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável – ODS (ZAPATA, 2022a).

4.2. Implicações Práticas

Esta subseção, por meio de pesquisa documental, demonstra-se o levantamento das aplicabilidades dos modelos DTI estudados e algumas das principais ações realizadas.

4.2.1. Córdoba (Argentina)

Córdoba está localizada no coração da Argentina, com uma população de 3.760.450 de habitantes, sendo a segunda cidade mais populosa do país, superada apenas por Buenos Aires (ARGENTINA, 2020). O município tem mais de quatro séculos de fundação, possui oito universidades e é caracterizada pela música popular chamada Quarteto, um atributo cultural que foi mais valorizado a partir do patrimônio imaterial e do turismo. O município argentino recebe cerca de 1,6 milhões de turistas/ano e tornou-se um *hub* de grandes atrações como um Patrimônio Histórico da Humanidade (CÓRDOBA, 2022a).

Figura 4. Localização geográfica de Córdoba (Argentina)



Fonte: Google Maps (2023)

O processo de transformação em um DTI da cidade argentina foca em inovação aberta (transformação disruptiva) e num modelo de gestão da inovação baseado na colaboração com agentes externos que se baseou em dois eixos: a. Tecnológico: relacionado às transformações digitais; b. Cidadania: onde é tirado o foco dos processos e conectado aos cidadãos e às pessoas. O GOVTech, empreendimento de base tecnológica com impacto social e ambiental, propicia um ecossistema em que convivem o setor público e tecnológico (mundos diferentes que necessitam se relacionar) com trocas de informações e de dados comparativos. Com a recente aprovação do marco regulatório de compras públicas de soluções de inovação na Argentina, a prefeitura de Córdoba criou o CORlab, que é o laboratório GOVTech do município, uma espécie de “ponte” para traduzir necessidades de inovações da população em soluções que realmente sejam passíveis de implementação (BELOTUR & ICF, 2022, Perin, 2022a, 2022b).

Além disso, o “Radar Smart Cities” cria ofertas de tecnologias e soluções em Córdoba e o “Demo Day Córdoba Cidade Inteligente” consiste na realização de reuniões com o objetivo de mudar a cultura de inovação na cidade (foram 18 meses e 52 projetos) para apresentar as soluções tecnológicas com os seguintes focos: 1. Desafio Córdoba resiliente; 2. Desafio universitário de inovação; 3. Desafio jovens inovadores; 4. Desafio Córdoba circular. A exemplo, surgiram algumas *startups* (empresas em fase inicial de desenvolvimento de produtos/serviços inovadores com grandes chances de crescimento) locais: LoopFarms (granja urbana inteligente, onde os resíduos da fazenda são transformados em biogás e biofertilizantes); Ualabee (aplicativo que informa os percursos em tempo real do transporte público e, de forma colaborativa, a própria comunidade alimenta informações junto à plataforma do município); Alpha G (especializada em transformar experiências virtuais em reais através do uso de realidade aumentada, inteligência artificial e *software*); RapiHogar (empresa que cadastra prestadores de serviços locais); ReciÚ, bicicletas estacionárias capazes de processar garrafas



plásticas e transformá-las em matéria-prima para a produção de novos produtos plásticos (PORTAL AGROLINK, 2021; BELOTUR & ICF, 2022; PERIN, 2022a, 2022b).

Em 2022, o município de Córdoba foi o primeiro e único na Argentina selecionado entre 107 destinos da região para participar do Programa Turismo Futuro, promovido pelo Banco Internacional de Desenvolvimento - BID, juntamente com outras nove cidades: Fortaleza (Brasil); Puerto Varas (Chile); Bogotá (Colômbia); Ilhas Guatemala (Guatemala); Cancún (México); Arequipa (Peru); Montevidéu (Uruguai); Galápagos e Quito (Equador). O Programa "Turismo Futuro: Transformação Digital do Turismo na América Latina e no Caribe" tem como objetivo contribuir para a competitividade e sustentabilidade do setor de turismo por meio da adoção de tecnologias digitais e emergentes. A cidade de Córdoba também faz parte da Rede Destinos Inteligentes, juntamente com 110 municípios, com o objetivo da troca de experiências e conhecimentos criados pelo Instituto Ciudades del Futuro, que visa promover a inteligência turística municipal na gestão da informação (CÓRDOBA, 2021, 2022b).

Referente à Córdoba (Argentina), no evento "5º Seminário de Cidades e Destinos Turísticos Inteligentes" relatou-se que uma das consequências da pandemia foi a demanda por transformar o destino em cidade inteligente, visando a recuperação do setor e gerando oportunidades: criação da rede de cidades inteligentes; parceria (com estudantes universitários e jovens) unindo economia comunitária e conhecimento; e desenvolvimento de ações de recolhimento de resíduos plásticos e poluentes (BELOTUR & ICF, 2022; PERIN, 2022a, 2022b).

Sobre os processos, na prática, a municipalidade de Córdoba visa se tornar um DTI e, dentre as ações desenvolvidas, destacam-se os projetos: CORlab (laboratório GOVTech do município); o "Radar Smart Cities" (criação de ofertas soluções tecnológicas na cidade); o "Demo Day Córdoba Cidade Inteligente" (reuniões que objetivam mudar a cultura de inovação local); as *startups* Loop Farms (granja urbana inteligente que transforma resíduos em biogás e biofertilizantes); Ualabee (*app* do transporte público do município); AlphaG (empresa especializada em realidade aumentada, AI e *softwares*); RapiHogar (que promove prestadores de serviços locais); e ReciU Bike (bicicleta capaz de processar garrafas plásticas).

No sentido de incentivar os projetos DTI da cidade de Córdoba, o CAF - Banco de Desenvolvimento da América Latina tem papel importante. Primeiramente, é investido o capital financeiro para que a empresa de tecnologia local implemente o benefício DTI; porém o mais importante não é obter o recurso, mas mostrar que a solução funciona. Há um processo de seleção através de editais em fases de pré-seleção (da unidade executora), recomendação, até a



etapa de decisão (que é feita pelo Comitê de Investimento). Em setembro de 2022, dez primeiras *startups* receberam investimento, com a convocação de incubadoras GOVTech, de Cybersegurança e de Ciências da Vida. A cidade de Córdoba pretende se converter em um grande laboratório de inovação para a América Latina (CAF, 2019; BELOTUR & ICF, 2022).

4.2.2. Medellín (Colômbia)

O município de Medellín possui 2.533.424 de habitantes, 382 km² de área e densidade demográfica de 6.643 hab/km². A cidade trabalha há mais de 20 anos no seu posicionamento como destino turístico e conseguiu que as operações no setor representem atualmente 8% do PIB. A exemplo disso, em 2013 foi reconhecida como a cidade mais inovadora do mundo pelo Citigroup, Urban Institute e The Wall Street Journal, título conquistado devido à redução de emissões de CO² em 175 mil toneladas resultante do seu sistema de transporte (metrô); às escadas rolantes da Comuna 13 em San Javier como obra de sustentabilidade e melhoria da qualidade de vida; e ao trabalho da municipalidade de Medellín que tem contribuído para o aprimoramento no âmbito educacional da população residente e para o desenvolvimento de projetos sustentáveis. Em 2020, Medellín foi escolhida como "Melhor Destino de Fuga Urbana do Mundo" pelo World Travel Awards e em dezembro do mesmo ano ingressou no projeto de transformação em DTI por meio da elaboração do Relatório de Diagnóstico e Plano de Ação (BELOTUR & ICF, 2022).

Em 2022 o plano foi revisado, resultando na superação de mais de 80% dos requisitos da metodologia DTI. O projeto de modernização do Observatório de Turismo para uma Unidade de Inteligência Turística teve como objetivo a gestão de dados e de informações para a geração de conhecimento no setor apoiado por uma plataforma tecnológica, por meio de ferramentas que geram análises prospectivas e apoiam a estratégia de Medellín como DTI. A Secretaria de Desenvolvimento Econômico trabalha a marca “Medellín aqui tudo floresce” como estratégia de promoção turística para posicionar a imagem do destino (foi realizado um concurso público onde os próprios moradores escolheram a marca que hoje representa a cidade). Em “Tecnologia”, a municipalidade transformou os pontos de informação turística em Centros de Experiência por meio de um modelo inovador, tecnológico e acessível para turistas e moradores locais que permite a coleta de informações do visitante em tempo real e o desenvolvimento de experiências próximas com a oferta do destino. Com o Programa de Incentivo à Sustentabilidade e Reativação do Setor Turístico promoveu a recuperação pós-pandemia com o Plano Municipal de Desenvolvimento "Medellín Futuro 2020-2023" que



concede estímulos econômicos a projetos que se enquadrem nas linhas da promoção e competitividade turística. No eixo “Acessibilidade”, organizou o Comitê de Acessibilidade de Medellín, organização que garante o acesso aos portadores de necessidade especiais, tanto a ambientes físicos como aos transportes e às TICs. Em “Governança”, mantém o Convênio Municipal e comissões que incluem oito delegados e servidores de onze instâncias da Prefeitura, incluindo a Subsecretaria de Turismo, o Metrô e o Metroplús. A estratégia Cultura Turística convida os cidadãos a percorrerem a cidade e conhecerem as diferentes atrações e experiências que o território possui, bem como incentiva o consumo local e apoia a reativação de empresas do setor do turismo. Através do fortalecimento de iniciativas comunitárias com foco no turismo criativo, vem apoiando pessoas que estão associadas ao turismo comunitário em Medellín, com o desenvolvimento de produtos turísticos de base comunitária com foco no turismo criativo. Foram identificadas 26 iniciativas com potencial e reconhecidas 9 iniciativas de turismo comunitário (ESPANHA, 2022).

Figura 5. Localização geográfica de Medellín (Colômbia)



Fonte: (Espanha, 2022).

Conforme mencionado, o processo de transformação de Medellín como DTI incluiu os aspectos técnicos da metodologia *Smart Tourist Destination*, constituído de cinco eixos (Governança, Sustentabilidade, Acessibilidade, Inovação e Tecnologia) (ZAPATA, 2022a) através de um percurso de trabalho que abrangeu dois ciclos.

O primeiro ciclo correspondeu à participação de atores, empresas e instituições da cidade para apoiar o diagnóstico, definição de estratégias e construção do Plano de Ação do Destino. O segundo ciclo envolveu a execução do Plano de Ação, acompanhamento das ações, validação dos requisitos da metodologia *Smart Tourist Destination* para obtenção do reconhecimento como DTI. Os documentos de pesquisa do Observatório de Turismo de Medellín são desenvolvidos a partir da revisão e redesenho da plataforma de coleta e



apresentação de dados e informação; identificação do tipo de informação exigida pelo setor do turismo; inclusão de ferramentas para obtenção de dados para análise do setor de turismo; implementação de estratégias de sensibilização para a cultura de informação e implementação de estratégias para recolher as informações dos visitantes (MEDELLÍN, 2023).

O visitante, desde seu lugar de origem, entra no *Medellin.travel*, *site* e aplicativo onde encontra a oferta turística, além de moda, compras, entretenimento e outras opções. O *Tour Medellín* oferece uma experiência tecnológica: balizas foram instaladas nos principais pontos da cidade e, ao passar a 50 metros de cada um desses aparelhos, o visitante recebe em seu celular informações (fornecidas pelos *beacons* – como fotografias e ilustrações) em tempo real sobre a experiência que está visitando ou nas proximidades. Algumas ferramentas digitais, como elementos 3D e realidade aumentada disponíveis no *app medellin.travel*, protagonizam os passeios com o objetivo de criar memórias da cidade. Além disso, o guia tecnológico continua acompanhando os turistas por meio de 45 áudios de caminhadas do tipo *podcast* em cada ponto turístico, ferramenta que também permite que pessoas com deficiência (visual) possam desfrutar da cidade e conhecer suas melhores histórias. Medellín conta com um Centro Inteligente de Turismo localizado em Parques del Río (parque linear central às margens do Rio Medellín), espaço onde a tecnologia é aliada dos visitantes para criar experiências no destino: por meio de hologramas, realidade aumentada, vídeos imersivos, mapas interativos, telas sensíveis ao toque, ferramentas de tecnologia da informação acessíveis (mapa em braile e um espaço adaptado para atender pessoas com mobilidade reduzida e baixa estatura), inclusive utilizando painéis solares que permitem seu funcionamento e também onde os visitantes podem carregar seus dispositivos móveis (PORTAL EL ESPECTADOR, 2022).

Atualmente, considera-se que Medellín vive um bom momento turístico graças à gestão das diferentes frentes do ecossistema no setor, o que permitiu alcançar números e conquistas inéditas: em 2022, por exemplo, o número de visitantes cresceu (crescimento do movimento de passageiros em 25% chegando a quase 1 milhão e aumento de 10% do tráfego aéreo), a conectividade aérea melhorou com mais voos diretos, a ocupação hoteleira aumentou significativamente, o benefício econômico para a cidade cresceu e vários reconhecimentos internacionais foram obtidos. Esses resultados se devem ao modelo de gestão conduzido desde 2020. Por isso, a capital de Antioquia foi certificada em 2022 como Destino Turístico Inteligente pela entidade estatal espanhola Segittur (MEDELLÍN, 2023).

O destino Medellín passou por um processo de transformação direcionado para o desenvolvimento das áreas de Ciência e Tecnologia, com a criação de um comitê interno de



TIC dentro da Subsecretaria de Turismo, ligada à Secretaria de Desenvolvimento Econômico. Atualmente, os gestores locais buscam desenvolver ações junto à Secretaria de Meio Ambiente e, entre as ações, destaca-se o projeto de bicicleta elétrica em Medellín, que foi premiado como melhor prática na cidade (BELOTUR & ICF, 2022; ZAPATA, 2022a, 2022b).

Entretanto, durante todo o processo de certificação DTI, a equipe da gestão municipal de Medellín se deparou com muitas dificuldades. A Colômbia não tinha um modelo de DTI próprio, porém, no final do ano de 2020 foi declarado que o país trabalharia baseado no modelo espanhol. Com o advento da pandemia, houve cortes severos de orçamento na pasta do Turismo, a fim de atender às demandas emergenciais do setor de saúde pública. A exemplo disso, foram cortados US\$ 20 mil que antes eram destinados a investimentos para a manutenção dos dez pontos de informação turística; então, como alternativa, começou-se a trabalhar sistemas de informações turísticas inteligentes, com a criação do “aplicativo Medellín Travel”, por meio do qual o turista instala o *app* e ouve áudios das histórias sobre a cidade – desse modo, o visitante caminha pela cidade e ouve de maneira autônoma as narrativas sobre os atrativos. De maneira a reduzir o impacto da pandemia aos profissionais que trabalhavam nestes locais, a gravação dos áudios foi realizado em estúdio pelos próprios guias locais. Em relação ao *marketing* de proximidade, outro empecilho a ser superado era que antes podia-se enviar mensagens quando o visitante estava a poucos metros do destino, e atualmente, com a mudança da normativa referente à proteção de dados, este recurso não pode ser invasivo nos processos de envio. Diante de tais desafios, entre as iniciativas notáveis de Medellín como DTI estão: o desenvolvimento do *app de* realidade aumentada (que permite comparar como eram prédios da cidade, antes e depois de serem restaurados); cabines sonorizadas (que projeta vídeos e convida as pessoas a “viver a cidade”); painéis solares e *tablets* digitais (que, inclusive, permitem fazer compras); a Comuna 13, região de grafite e arte urbana que conta a história do conflito armado de Medellín; um *chat* que funciona dentro da página oficial do município; os *beacons* instalados na cidade; o Medellín Convention & Visitor Bureau; a transformação do Observatório por um Sistema de Inteligência Turística e o cartão de passaporte digital (desenvolvido junto com a empresa Ticket International que oferta oito atrações numa única compra, podendo ser utilizado também no metrô de Medellín) (BELOTUR & ICF, 2022; ZAPATA, 2022a).

5. CONCLUSÕES

Sobre as contribuições teóricas e documentais do trabalho, evidencia-se o estágio atual e a amplitude da discussão acadêmica em turismo sobre a adaptação metodológica e



processual do modelo espanhol DTI nos destinos latino americanos estudados, levando-se em conta as realidades locais.

O estudo evidencia que Medellín (Colômbia) alcançou a certificação em 2022 ao superar mais de 80% dos requisitos da metodologia DTI adotada enquanto a cidade de Córdoba (Argentina) ainda em 2024 trabalha na sua transformação como DTI (EL OBJETIVO, 2024).

Torna-se importante, entretanto, a reflexão sobre os processos de transformação dos destinos convencionais em destinos turísticos inteligentes na América Latina, a exemplo de Córdoba e Medellín: DTI é um modelo de gestão ou apenas uma "marca" do território? Os desafios locais devem ser considerados desde as etapas iniciais do processo, que envolvem as visitas técnicas para definição do Relatório de Diagnóstico e, posteriormente, do desenvolvimento do Plano de Ação do Destino, em que as adaptações de metodologia espanhola se fazem imprescindíveis uma vez que se verificou que o modelo original necessitava de adequações às realidades locais características dos países. A adaptação do modelo às especificidades locais torna-se essencial para que gestores locais trabalhem temas locais, menos explícitos que no referencial espanhol.

Como limitações da pesquisa, os dados coletados não foram suficientemente apresentados sob diferentes aspectos e recortes, não permitindo que sejam realizadas análises ainda mais profundas, em especial quanto aos impactos da transformação dos DTI na vida dos residentes das cidades latino-americanas estudadas (Córdoba e Medellín). Entretanto, o estudo poderá abrir portas para investigações conexas sobre a metodologia DTI espanhola adequada às realidades locais de países latino americanos.

REFERÊNCIAS

ACATE; SEBRAEHUB; PREFEITURA MUNICIPAL DE FLORIANÓPOLIS; FUNDAÇÃO DE ESTUDOS E PESQUISAS SOCIOECONÔMICOS-FEPESE (Orgs.). **Fórum Turistech Brasil – Destinos Turísticos Inteligentes, Tecnologia & Governança**. Summit Cidades. Florianópolis, 23-24 nov. 2022. Disponível em: <https://www.sympla.com.br/evento/turistech-brasil-on-line/1794726>. Acesso em: 28 ago. 2024.

ARGENTINA, República de la. **Reporte de estadísticas demográficas y Sociales**. Ministério de Interior. Córdoba. 2020. Disponível em: https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/2021/09/reporte_cordoba_final.pdf. Acesso em: 17 mar. 2023.



BELOTUR; INSTITUTO CIUDADES DEL FUTURO (Orgs.). **5º Seminário de Cidades e Destinos Turísticos Inteligentes**. Sympla. Belo Horizonte, 7-8 nov. 2022. Disponível em: <http://portalbelohorizonte.com.br/eventos/seminario/inovacao/5o-seminario-cidades-e-destinos-turisticos-inteligentes-2022>. Acesso em: 10 mar. 2023.

BOES, Kim; BUHALIS, Dimitrios; INVERSINI, Alessandro. **Smart tourism destinations: ecosystems for tourism destination competitiveness**. International Journal of Tourism Cities, v.2, n.2, p. 108–124, 2015. Disponível em: <https://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/IJTC-12-2015-0032>. Acesso em: 13 mar. 2023.

BUHALIS, Dimitrios; AMARANGGANA, Aditya. **Smart Tourism Destinations**. Springer International Publishing Switzerland. Dublin, p. 553–564. 2014. Disponível em: <http://link.springer.com/10.1007/978-3-319-03973-2>. Acesso em: 02 mar. 2023.

BUHALIS, Dimitrios; AMARANGGANA, Aditya. **Smart Tourism Destinations Enhancing Tourism Experience Through Personalisation of Services**. 2015, Springer International Publishing Switzerland, p. 377–389. 2015. Disponível em: <http://link.springer.com/10.1007/978-3-319-14343-9>. Acesso em: 15 mar. 2023.

CAF, Banco de Desenvolvimento da América Latina. **Ciência de dados para aprimorar as políticas públicas: a experiência de Córdoba**. Atualidade, Notícias, Córdoba. 2019. Disponível em: <https://www.caf.com/pt/presente/noticias/2019/03/ciencia-dados-para-aprimorar-as-politicas-publicas-a-experiencia-de-cordoba>. Acesso em: 10 mar. 2023.

CÓRDOBA, Municipalid de. **Córdoba Smart City**. Córdoba, 2022a. Disponível em: <https://cordoba.gob.ar/smartycity/>. Acesso em: 10 mar. 2023.

CÓRDOBA, Municipalid de. **La Ciudad de Córdoba recibió una mención especial como destino turístico inteligente**. Ciudad de Oportunidades, Gobierno y Gestión General de Gabinete. Portal de Comunicación. Córdoba, 2022b. Disponível em: <https://cordoba.gob.ar/la-ciudad-de-cordoba-recibio-una-mencion-especial-como-destino-turistico-inteligente/>. Acesso em: 10 mar. 2023.

CÓRDOBA, Municipalid de. **Primeira reunião da Rede Argentina de Destinos Turísticos Inteligentes na Região Central**. Cidade das Oportunidades, Cidade do Conhecimento,



Gobierno e Gabinete Geral. Córdoba, 2021. Disponível em: <https://cordoba.gob.ar/primer-encuentro-de-la-red-argentina-de-destinos-turisticos-inteligentes-de-la-region-centro/>. Acesso em: 10 mar. 2023.

CORRÊA, Stela Cristina Hott; GOSLING, Marlusa de Sevilha; GONÇALVES, Carlos Alberto. **Destinos turísticos inteligentes: um estudo bibliométrico.** Revista Iberoamericana de Turismo-RITUR, Penedo, Volume 9, Número 1, jun. 2019, p. 40-61. 2019. Disponível em: <https://www.seer.ufal.br/index.php/ritur/article/view/6187/5836>. Acesso em: 27 ago. 2024.

DAWID, Herbert *et al.* **Management science in the era of smart consumer products: challenges and research perspectives.** Central European Journal of Operations Research, v. 25, n. 1, p. 203–230, 2017. DOI:10.1007/s10100-016-0436-9. Acesso em: 10 ago. 2024.

EL OBJETIVO. **Córdoba Capital avanza en su transformación digital como Destino Turístico Inteligente.** Turismo, 07 ago. 2024. Disponível em: <https://elobjetivo.com.ar/contenido/77714/cordoba-capital-avanza-en-su-transformacion-digital-como-destino-turistico-intel>. Acesso em: 28 ago, 2024.

ESPAÑA, Governo da. **Destino Turístico Inteligente - Medellín.** Ministério da Indústria, Comércio e Turismo, Secretaria de Estado de Turismo, Madrid. 2022. Disponível em: <https://www.destinosinteligentes.es/destinos/medellin-colombia-2/>. Acesso em: 16 mar. 2023.

GIL, A. M., FERNÁNDEZ, B.; HERRERO, J. L. **Los Destinos Turísticos Inteligentes en el marco de la Inteligencia. Territorial: conflictos y oportunidades.** Investigaciones turísticas, 10(2), 1-25. 2015. DOI: <https://doi.org/10.14198/INTURI2015.10.01>. Acesso em: 10 ago. 2024.

GOOGLE MAPS. Ciudad de Córdoba. **Argentina. Datos do mapa.** Google. 2023. Disponível em: <https://www.google.com/maps/place/C%C3%B3rdova,+Argentina>. Acesso em: 17 mar. 2023.

GOMES, Ewerton Lemos; GÂNDARA, José Manoel; IVARS-BAIDAL, Josep 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, v. 11, n. 3, p. 503–536, 2017. DOI: <https://doi.org/10.7784/rbtur.v11i3.1318>. Acesso em: 28 ago. 2024.



GRETZEL, U.; FUCHS, M.; BAGGIO, R.; HOEPKEN, W.; LAW, R.; NEIDHARDT, J.; ... & XIANG, Z. **eTourism beyond Covid-19: a call for transformative research**. Information Technology & Tourism, 22(2), pp. 187-203. 2020. Disponível em: <https://link.springer.com/content/pdf/10.1007/s40558-020-00181-3.pdf>. Acesso em: 28 ago. 2024.

GRETZEL, U.; SIGALA, M.; XIANG, Z.; KOO, C. **Smart tourism: foundations and developments**. Electronic Markets, 25(3), 179-188. 2015a. Disponível em: <https://link.springer.com/content/pdf/10.1007/s12525-015-0196-8.pdf>. Acesso em: 28 ago. 2024.

GRETZEL, U; WERTHNER, H., KOO, C.; LAMSFUS, C.. **Conceptual foundations for understanding smart tourism ecosystems**. Computers in Human Behavior, v.50, p.558–563, 2015b. DOI:10.1016/j.chb.2015.03.043. Acesso em: 07 mar. 2023.

ICF - INSTITUTO CIUDADES DEL FUTURO; FUNDACIÓN CIUDAD DE LA PLATA. **Especificación Técnica N° 1 - Criterios para Destinos Turísticos Inteligentes**. Versión N° 1, Marzo. Fundación Ciudad de La Plata, Buenos Aires. 2022. ISBN: 978-987-48138-1-7.

INVAT.TUR (2015). **Destinos turísticos inteligentes - Manual Operativo para la configuración de Destinos Turísticos Inteligentes**. Disponível em: <https://www.thinktur.org/media/Manual-de-destinos-tur%C3%ADsticos-inteligentes.pdf>. Acesso em: 10 mar. 2023.

IVARS-BAIDAL, J. A., CELDRÁN-BERNABEU, M. A., FEMENIA-SERRA, F., PERLES-RIBES, J. F., & GINER-SÁNCHEZ, D. **Measuring the progress of smart destinations: the use of indicators as a management tool**. Journal of Destination Marketing & Management, 19, 100531. 2021. Disponível em: https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/110730/5/Ivars-Baidal_etal_2021_JDestinatMarketManag_preprint.pdf. Acesso em: 02 mar. 2023.

JULIÁN, Beatriz Forés; FERNÁNDEZ-YÁÑEZ, José María. **Los destinos turísticos inteligentes en un contexto de crisis: principales retos a nivel empresarial y de destino**. Economía industrial. Ejemplar dedicado a: Turismo circular, Fundación DIALNET. La Rioja, N° 418, p. 73-88. 2020. ISSN 0422-2784. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7844573>. Acesso em: 16 mar. 2023.



LAMSFUS, C. *et al.* **Smart Tourism Destinations: an extended conception of smart cities focusing on human mobility.** In: TUSSYADIAH, I.; INVERSINI, A. (Eds.). Information and Communication Technologies in Tourism. New York, Springer, p. 363-375. 2015. DOI:10.1007/978-3-319-14343-9_27. Acesso em: 16 mar. 2023.

MEDELLÍN, Alcaldía de. **Medellín se posiciona como el segundo destino turístico de Colombia y se certifica como Destino Turístico Inteligente.** Alcaldía, Sala de Prensa, Noticias, Turismo. Secretaría de Desarrollo Económico. 15 mar. 2023. 2023. Disponível em: <https://www.medellin.gov.co/es/sala-de-prensa/noticias/medellin-se-posiciona-como-el-segundo-destino-turistico-de-colombia-y-se-certifica-como-destino-turistico-inteligente/>. Acesso em: 28 ago. 2024.

MEDELLÍN, Câmara Municipal de. **Desenvolvimento de estratégias da cidade para se tornar um destino turístico inteligente.** Programas e Projetos. Medellin, 2022. Acesso em: <https://www.medellin.gov.co/es/proyectos/desarrollo-de-estrategias-de-ciudad-para-transformarse-en-destino-turistico-inteligente/>. Acesso em: 10 mar. 2023.

PERIN, Hernán Matías. **Territórios em transição – estratégias de inovação na gestão pública das cidades inteligentes em tempos disruptivos.** In: Belotur; Instituto Ciudades del Futuro (Orgs.). 5º Seminário de Cidades e Destinos Turísticos Inteligentes. Sympla. Belo Horizonte, 7 nov. 2022a. Disponível em: <http://portalbelohorizonte.com.br/eventos/seminario/inovacao/5o-seminario-cidades-e-destinos-turisticos-inteligentes-2022>. Acesso em: 10 mar. 2023.

PERIN, Hernán Matías. **Fundo Córdoba Cidade Inteligente, uma experiência pioneira na América Latina.** In: Belotur; Instituto Ciudades del Futuro (Orgs.). 5º Seminário de Cidades e Destinos Turísticos Inteligentes. Sympla. Belo Horizonte, 7 nov. 2022b. Disponível em: <http://portalbelohorizonte.com.br/eventos/seminario/inovacao/5o-seminario-cidades-e-destinos-turisticos-inteligentes-2022>. Acesso em: 10 mar. 2023.

PORTAL AGROLINK. Conheça a bicicleta que recicla garrafas PET - Projeto foi realizado na Argentina. Meio Ambiente. **Notícias.** 2021. Disponível em: https://www.agrolink.com.br/noticias/conheca-a-bicicleta-que-recicla-garrafas-pet_456232.html. Acesso em: 10 mar. 2023.



PORTAL EL ESPECTADOR. Isso é o que os viajantes encontram em Medellín, um “Destino Turístico Inteligente”. 23 de abril 2022 - 12h00m. Lar. **Turismo**. 2022. Disponível em: <https://www.elespectador.com/turismo/esto-encuentran-los-viajeros-en-medellin-un-destino-turistico-inteligente/>. Acesso em: 16 mar. 2023.

RAMOS, C. Os sistemas de informação para a gestão turística. **Tourism & Management Studies**, (6), pp. 107-116. 2010. Disponível em: <https://core.ac.uk/download/pdf/216316348.pdf>. Acesso em: 28 ago. 2024.

SANTOS, S. R. dos; SOUZA NETO, V. R. de; PEREIRA, L. R. S.; GÂNDARA, J. M. G.; SILVA, S. R. X. da. Destino Turístico Inteligente: Acessibilidade no Centro Histórico de São Luís – Maranhão, um estudo sobre a Reputação Online no TripAdvisor. **Marketing & Tourism Review**, [S. l.], v. 1, n. 2, 2016. DOI: 10.29149/mtr.v1i2.3843. Disponível em: <https://revistas.face.ufmg.br/index.php/mtr/article/view/3843>. Acesso em: 15 mar. 2023.

SEBRAE-PR. Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas. **Webinário Construindo Destinos Turísticos Inteligentes: a experiência de Tequila (México) e Medellín (Colômbia)**, 24 jun, 2022. Comunidade Sebrae, DTI. Turismo. 2022. Disponível em: <https://api.pr.sebrae.com.br/storage/comunidade/anexos/7406/Apresenta%C3%A7%C3%A3o%20Medell%C3%ADn%20Destino%20Inteligente.pdf>. Acesso em: 17 mar. 2022.

SEGITTUR - SOCIEDAD ESTATAL PARA LA GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN Y LAS TECNOLOGIAS TURÍSTICAS. **Normalización Destinos Turísticos Inteligentes**. Espanha. 2019. Disponível em: <https://www.segittur.es/destinos-turisticos-inteligentes/proyectos-destinos/normalizacion-destinos-inteligentes/>. Acesso em: 17 mar. 2022.

WANG, Dan; LI, Xiang; LI, Yunpeng. **China’s “smart tourism destination” initiative: A taste of the service-dominant logic**. *Journal of Destination Marketing and Management*, v.2, p.59–61, 2013. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1016/j.jdmm.2013.05.004>. Acesso em 15 mar. 2023.

WORDCLOUDS. 2023. Disponível em: <https://www.wordclouds.com/>. Acesso em: 17 mar. 2023.

ZAPATA, Ledys Vianey López. **Apresentação de projetos Medellín - Destino Turístico Inteligente**. In: Belotur; Instituto Ciudades del Futuro (Orgs.). 5º Seminário de Cidades e



Destinos Turísticos Inteligentes. Sympla. Belo Horizonte, 8 nov. 2022a. Disponível em: <http://portalbelohorizonte.com.br/eventos/seminario/inovacao/5o-seminario-cidades-e-destinos-turisticos-inteligentes-2022>. Acesso em: 10 mar. 2023.

ZAPATA, Ledys Vianey López. **Rede Iberoamericana de Destinos Turísticos Inteligentes - uma rede colaborativa para o desenvolvimento do modelo de gestão turística.** In: Belotur; Instituto Ciudades del Futuro (Orgs.). 5º Seminário de Cidades e Destinos Turísticos Inteligentes. Sympla. Belo Horizonte, 8 nov. 2022b. Disponível em: <http://portalbelohorizonte.com.br/eventos/seminario/inovacao/5o-seminario-cidades-e-destinos-turisticos-inteligentes-2022>. Acesso em: 10 mar. 2023