



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE OURO PRETO
ESCOLA DE DIREITO, TURISMO E MUSEOLOGIA
DEPARTAMENTO DE TURISMO**

ANDRESSA MILENA DO CARMO SANTOS

**BELO HORIZONTE COMO DESTINO INTELIGENTE?
ANÁLISE DA DIGITALIZAÇÃO DO TURISMO URBANO A PARTIR DO
CONCEITO DE SMART CITIES**

OURO PRETO

2025

ANDRESSA MILENA DO CARMO SANTOS

**BELO HORIZONTE COMO DESTINO INTELIGENTE?
ANÁLISE DA DIGITALIZAÇÃO DO TURISMO URBANO A PARTIR DO
CONCEITO DE SMART CITIES**

Monografia apresentada para compor a avaliação final do curso de graduação em Turismo pela Universidade Federal de Ouro Preto como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Turismo.

Orientador: Prof. Solano de Souza Braga

OURO PRETO

2025



FOLHA DE APROVAÇÃO

Andressa Milena do Carmo Santos

Belo Horizonte como destino inteligente? Análise da digitalização do turismo urbano a partir do conceito de Smart Cities

Monografia apresentada ao Curso de Bacharelado em Turismo da Universidade Federal de Ouro Preto como requisito parcial para obtenção do título de bacharela em Turismo

Aprovada em 29 de agosto de 2025

Membros da banca

Dr. Solano de Souza Braga - Orientador - Universidade Federal de Ouro Preto
Dr. Rodrigo Burkowski - Universidade Federal de Ouro Preto
Dr. Marcos Eduardo Carvalho Gonçalves Knupp - Universidade Federal de Ouro Preto

Solano de Souza Braga, aprovou a versão final e autorizou seu depósito na Biblioteca Digital de Trabalhos de Conclusão de Curso da UFOP em 01/09/2025



Documento assinado eletronicamente por **Solano de Souza Braga, PROFESSOR DE MAGISTERIO SUPERIOR**, em 01/09/2025, às 18:59, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.ufop.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0970945** e o código CRC **24957F0E**.

Dedico este trabalho aos meus pais, que com muito amor, sonharam comigo antes que eu pudesse sonhar por mim mesma.

AGRADECIMENTOS

Li em um livro que existe um milagre nos encontros, e por isso, gostaria de iniciar agradecendo ao milagre que me proporcionou encontrar todas as pessoas que contribuíram para que este trabalho fosse realizado.

Aos meus pais, minha eterna gratidão. Desde cedo, vocês abriram mão de tantas coisas por mim, enfrentaram desafios, renunciaram aos próprios sonhos para que eu pudesse conquistar os meus. Cada passo que dou, carrego um pouco do suor, da coragem e do amor com que me criaram. Obrigada por acreditarem em mim mesmo quando o caminho parecia difícil. Nada disso seria possível sem vocês.

A minha melhor amiga, Iara, agradeço por nossos caminhos terem se cruzado no primeiro dia de aula e seguirem a mesma direção até aqui. Me enche o coração saber que demos todos os passos juntas e que em nenhum momento cogitamos nos soltar, vai ser um prazer dividir a profissão e todo o resto da minha vida com você. Te amo daqui até a eternidade.

Ao meu melhor amigo, Vinícius, agradeço pela companhia em todas as fases passadas até aqui, ter você para dividir minha caminhada ouro-pretana foi o que tornou toda experiência ainda mais incrível. Amo você.

A Natalliely e Ana Luisa, minha gratidão por antes mesmo desse sonho existir, me incentivarem a correr atrás daquilo que me faria feliz, por mais que isso significasse viver longe. O amor de vocês foi um dos combustíveis para chegar até aqui. Eu não saberia existir sem tê-las para compartilhar a vida.

A minha querida Giovanna, expressei meu amor por termos compartilhado incontáveis momentos. Ser sua veterana foi umas das melhores coisas da graduação e compartilhar surtos, fofocas e a vida, foi essencial para conseguir chegar até aqui. Você é parte fundamental dessa conquista.

A minha amiga, Sara, que mesmo chegando na reta final, me apoiou incondicionalmente todos os dias, as vezes acreditando mais no meu potencial que eu mesma. Obrigada por ser você.

Aos meus tico e teco, Tiana e Creuza, que estiveram comigo me escutando e vibrando a cada passo dado, meu amor e gratidão por terem se tornado irmãs de coração nesta jornada.

A República Paraíso que se tornou meu lar aos 48 do segundo tempo, agradeço por me ensinarem que quando algo é para ser, não tem nada que possa impedir. É um prazer imensurável dividir minha vida com vocês. Sem dúvidas, a vida é muito melhor com pecado e sem juízo.

Ao professor Solano Braga, meu orientador, sou imensamente grata por sua paciência ao longo desta caminhada, agradeço pelo incentivo de ir cada vez mais longe e por toda parceria durante estes anos. Sua confiança em mim foi o que me impulsionou a seguir adiante. Muito obrigada!

Agradeço a Universidade Federal de Ouro Preto pelo ensino gratuito e de qualidade, e aos professores do curso de Turismo, em especial ao professor Marcos Knupp e ao professor Bruno Bedim, por todos os conselhos e orientações que me guiaram pelos melhores caminhos.

A solidão quando escolhida, é um luxo; mas a vida quando compartilhada, aumenta de sentido. A todos que compartilharam, compartilham e compartilharão a vida comigo, desejo que possamos viver até morrer, ou morrer de tanto viver.

RESUMO

A transformação digital no turismo urbano tem provocado mudanças significativas na gestão e na experiência dos destinos. Neste trabalho, investiga-se o potencial de Belo Horizonte para consolidar-se como um Destino Turístico Inteligente (DTI), à luz do conceito de *smart cities*. A pesquisa, de natureza qualitativa e abordagem indutiva, fundamenta-se em revisão bibliográfica e análise documental, com destaque para o Plano Municipal de Turismo 2023–2027. A partir da comparação com os casos de Curitiba e São Paulo, analisam-se os avanços e desafios da capital mineira na adoção de tecnologias da informação e comunicação (TICs), com ênfase nas dimensões de inteligência dura e suave. Identifica-se que Belo Horizonte apresenta iniciativas relevantes, como a expansão do WiFi público e o estímulo à cocriação digital, mas ainda enfrenta obstáculos relacionados à exclusão digital, à capacitação profissional e à consolidação de uma governança participativa contínua. O estudo conclui que a construção de um turismo urbano inteligente demanda não apenas inovações tecnológicas, mas também sensibilidade territorial, inclusão social e planejamento de longo prazo.

Palavras-chave: Destinos turísticos inteligentes. *Smart cities*. Turismo urbano. Inclusão digital. Belo Horizonte.

ABSTRACT

Digital transformation in urban tourism has brought significant changes to destination management and visitor experience. This study investigates the potential of Belo Horizonte to establish itself as a Smart Tourism Destination (STD), based on the smart cities concept. The research is qualitative and inductive, grounded in bibliographic review and document analysis, with emphasis on the Municipal Tourism Plan 2023–2027. Through a comparative analysis with Curitiba and São Paulo, the study examines the advances and challenges faced by Belo Horizonte in implementing information and communication technologies (ICTs), focusing on the dimensions of hard and soft smartness. The city demonstrates relevant initiatives, such as public Wi-Fi expansion and support for digital co-creation, but still faces barriers related to digital exclusion, professional training, and the consolidation of continuous participatory governance.

The study concludes that building a smart urban tourism model requires not only technological innovation, but also territorial sensitivity, social inclusion, and long-term planning.

Keywords: Smart tourism destinations. Smart cities. Urban tourism. Digital inclusion. Belo Horizonte.

RESUMEN

La transformación digital del turismo urbano ha generado cambios significativos en la gestión y en la experiencia de los destinos. Este estudio investiga el potencial de Belo Horizonte para consolidarse como un Destino Turístico Inteligente (DTI), a partir del concepto de ciudades inteligentes. La investigación es cualitativa y de enfoque inductivo, basada en revisión bibliográfica y análisis documental, con énfasis en el Plan Municipal de Turismo 2023–2027. A través del análisis comparativo con Curitiba y São Paulo, se examinan los avances y desafíos de la capital minera en la adopción de tecnologías de la información y la comunicación (TICs), enfocándose en las dimensiones de inteligencia dura y blanda. Se identifican iniciativas relevantes, como la expansión del wi-fi público y la promoción de la cocreación digital, pero persisten barreras vinculadas a la exclusión digital, la capacitación profesional y la consolidación de una gobernanza participativa continua. El estudio concluye que construir un modelo de turismo urbano inteligente requiere no solo innovación tecnológica, sino también sensibilidad territorial, inclusión social y planificación a largo plazo.

Palabras clave: Destinos turísticos inteligentes. Ciudades inteligentes. Turismo urbano. Inclusión digital. Belo Horizonte

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1: Processo de Análise de Destino Turístico Inteligente	17
FIGURA 2: Balanço entre Inteligência Dura e Inteligência Suave nos Destinos Turísticos Inteligentes	20
FIGURA 3: Pilares de Belo Horizonte	26
FIGURA 4: Conjunto Moderno da Pampulha	26
FIGURA 5: Cerimônia de entrega do Selo Ouro Connected Smart Cities 2023 a Belo Horizonte	28
FIGURA 6: Oficinas do Programa Turismo Futuro Brasil realizadas em Belo Horizonte	29
FIGURA 7: Sistema de transporte público de Curitiba	31
FIGURA 8: Lançamento do projeto Vale do Pinhão em Curitiba	31
FIGURA 9: Evento Hackathon Virada ODS 2023	34
FIGURA 10: Aplicativo Bem BH	38
FIGURA 11: Comparativo entre Belo Horizonte, São Paulo e Curitiba	41

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

BHCI – Belo Horizonte Cidade Inteligente

DTI – Destino Turístico Inteligente

IA – Inteligência Artificial

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

IPEA – Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada

IoT – *Internet of Things* (Internet das Coisas)

ODS – Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

PBH – Prefeitura de Belo Horizonte

PPAG – Plano Plurianual de Ação Governamental

PWC – *PricewaterhouseCoopers*

SDL – *Service-Dominant Logic* (Lógica Dominante de Serviço)

SEGITTUR – Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas

TICs – Tecnologias da Informação e Comunicação

UNWTO – *United Nations World Tourism Organization* (Organização Mundial do Turismo)

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	12
METODOLOGIA	15
CAPÍTULO 1 FUNDAMENTOS TEÓRICOS: SMART CITIES, TURISMO E DIGITALIZAÇÃO	17
1.1 O Conceito de Smart City	17
1.2 Destinos Turísticos Inteligentes: Conceito, Dimensões e Implicações.....	18
1.3 A transformação Digital no Turismo	19
1.4 Desafios e Oportunidades na Era Digital	22
CAPÍTULO 2 BELO HORIZONTE NO CONTEXTO DOS DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES	23
2.1 Belo Horizonte	23
2.2 Panorama de Belo Horizonte no Cenário da Inovação Urbana	25
2.3 A digitalização do turismo em Belo Horizonte.....	26
CAPÍTULO 3 ESTUDO COMPARATIVO: BELO HORIZONTE, CURITIBA E SÃO PAULO	29
3.1 Curitiba.....	29
3.1.1 Curitiba: Ecossistema de Inovação e Urbanismo Sustentável	30
3.2 São Paulo.....	32
3.2.1 Digitalização, megaeventos e desigualdade social	33
3.3 Diagnostico estratégico de Belo Horizonte como Destino Turístico Inteligente	35

INTRODUÇÃO

Após a ascensão tecnológica, o turismo passou por transformações significativas em sua organização (Kuss e Medaglia, 2022). O desenvolvimento tecnológico redefiniu a maneira com que o turismo ocorre. No Brasil, algumas cidades buscam se adaptar às novas demandas que surgem diariamente no mercado turístico, como Belo Horizonte (PBH, 2018). A capital mineira tem acompanhado as novas tendências por meio de iniciativas que conectam a tecnologia ao turismo, conforme destacado no Plano Municipal de Turismo 2023-2027, que coloca a digitalização como pilar para a promoção e qualificação da experiência turística (Belotur, 2023).

O campo de estudo das *Smart Cities*, que fundamenta muitas dessas iniciativas, não é recente, começou na década de 90 (Gibson; Kozmetsky; Smilor, 1992). Como apresentam Söderström, Paasche e Klauser (2014), ainda em 1997, experiências pioneiras como as cidades de Cyberjaya e Putrajaya, na Malásia, já se autointitulavam "inteligentes", com protagonismo estatal na intersecção entre tecnologia e qualidade de vida urbana. Esse movimento inicial revela como, desde seu surgimento, o conceito de Smart City tem sido associado à resolução de problemas urbanos, sejam socioespaciais, econômicos ou ambientais, por meio das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), ainda que com diferentes graus de expectativa sobre seu potencial transformador (Mendes, 2020).

Beni (2012) afirma que o turismo contemporâneo precisa de uma abordagem sistêmica, em que a tecnologia exerce influência decisiva na gestão de destinos. Essa perspectiva se alinha ao conceito de *Smart Tourism* analisado por Guedes (2022), que enfatiza o uso de ferramentas digitais para otimizar experiências turísticas e promover sustentabilidade. A evolução desse debate mostra que, mesmo após 2010, o conceito de *Smart City* não se consolidou de forma unânime (Rizzon, 2017). Como observa McFarlane e Söderström (2017), a crítica central reside na necessidade de superar uma visão meramente tecnocrática: em vez de simples informatização, as cidades inteligentes devem aplicar tecnologias de forma contextualizada, priorizando problemas sociais reais. Essa visão é reforçada por Júnior, Guimarães e Costa (2020), que destacam a importância da sensibilidade ambiental e humana no uso das TICs.

No contexto do turismo, essa abordagem se reflete na ideia de *Smart Tourism Destination* (Boes, Buhalis & Inversini, 2015), em que a tecnologia cocria experiências personalizadas, integrando visitantes, residentes e infraestrutura urbana (Gómez, Server & Jara, 2017). Belo Horizonte, ao adotar estratégias digitais em seu plano turístico, insere-se nesse movimento global, que vai desde cidades planejadas como Songdo (Coreia do Sul), exemplar de "cidade ubíqua" (Eireiner, 2021), até iniciativas em cidades consolidadas como Barcelona e Singapura, que adaptam suas estruturas pré-existentes.

Como alerta Willis (2019), porém, tais iniciativas precisam combater a exclusão digital e promover engajamento social. No Brasil, plataformas como a *Connected Smart Cities* mapeiam esforços governamentais nessa direção, embora o ranking anual revele também uma disputa mercadológica entre cidades e corporações tecnológicas (IBM, Cisco, Siemens) (Lorenzo, Sá e Celano, 2023). Diante desse cenário, este estudo busca analisar como as tecnologias digitais – no contexto mais amplo das *Smart Cities* – estão moldando o turismo urbano em Belo Horizonte, identificando oportunidades que equilibrem inovação, sustentabilidade e inclusão, conforme preconizado pela UNWTO (2022) na recuperação pós-pandemia.

Como destacado pela Organização Mundial do Turismo (UNWTO, 2022), incorporar tecnologias digitais no turismo, vai além de apenas modernizar os processos que já existem, trata-se de reconfigurar toda a estrutura, impactando desde a gestão de destinos até a experiência do viajante. Belo Horizonte, ao colocar a digitalização como um dos eixos centrais de seu Plano Municipal de Turismo 2023- 2027, se posiciona no movimento global que busca a conciliação da eficiência tecnológica com o desenvolvimento sustentável, alinhando-se com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU.

O processo de digitalização do turismo carrega consigo uma dualidade marcante de nossa era: enquanto ferramentas como big data, IoT e inteligência artificial permitem a maior personalização dos serviços e a gestão inteligente dos fluxos turísticos (Guedes, 2022), elas também exigem novas competências profissionais e podem aprofundar as desigualdades digitais como alertado por Willis (2019) e que se mantém atual. A situação de Belo Horizonte é uma evidência clara deste movimento, que por um lado a cidade investe em soluções como os aplicativos de roteirização turística e sistemas de monitoramento em tempo real; mas em contrapartida, enfrenta o desafio de garantir que pequenos empreendedores e comunidades locais não fiquem refém dessa transformação

A pandemia de COVID-19, intensificou a transição digital, tornando urgente soluções como check-in sem contato, pagamentos digitais e experiências turísticas híbridas (UNWTO, 2022). Em Belo Horizonte, essa aceleração evidenciou potencialidades como a digitalização de acervos culturais e destacou vulnerabilidades, em especial as que dizem respeito à capacitação profissional e a infraestrutura tecnológica da cidade. Como mencionado por Júnior, Guimarães e Costa (2020) “A abordagem das *Smart Cities*, quando aplicada ao turismo, precisa, portanto, conciliar dois eixos: a eficiência operacional proporcionada pelas TICs e a construção de um desenvolvimento turístico verdadeiramente inclusivo.”

Neste contexto, o estudo propõe realizar uma análise comparativa entre Belo Horizonte e outras cidades brasileiras que são reconhecidas como *Smart Cities* no âmbito do turismo,

como Curitiba que foi eleita a cidade mais inteligente do Brasil ranking (*Connected Smart Cities* em 2023) e São Paulo (com seu Plano de Turismo 4.0). O objetivo é analisar o potencial de Belo Horizonte para se consolidar como um Destino Inteligente (DTI), tendo como referência os parâmetros de Boes, Buhalis e Inversini (2015), que enfatizam a integração entre tecnologia, governança colaborativa e sustentabilidade. Enquanto Curitiba tem destaque pelo ecossistema de inovação (como o Vale do Pinhão e aplicativos de mobilidade urbana integrados ao turismo) e São Paulo avança na conexão entre infraestrutura digital e grandes eventos, Belo Horizonte apresenta vantagens comparativas em sua escala humana e diversidade cultural.

METODOLOGIA

Essa pesquisa é de natureza qualitativa e exploratória, estruturando-se a partir de revisão bibliográfica e análise documental de carácter indutivo. Será adotada uma abordagem fundamentada exclusivamente em estudos secundários, considerando-se a abundância de dados disponíveis sobre cidades inteligentes e destinos turísticos inteligentes, bem como a necessidade de consolidar e interpretar criticamente essas informações à luz do caso de Belo Horizonte.

Conforme apontado por Gil (2008), a pesquisa exploratória é particularmente adequada quando se busca ampliar o conhecimento acerca de um tema ainda em consolidação teórica, como é o caso da aplicação do conceito de Destino Turístico Inteligente (DTI) a contextos urbanos brasileiros. Dessa forma, não foram realizadas entrevistas ou levantamentos de campo primários, mas sim uma sistematização de fontes já publicadas em artigos científicos, relatórios institucionais, planos de governo e plataformas especializadas.

A abordagem metodológica escolhida inclui a análise comparativa entre Belo Horizonte e outras cidades brasileiras que se destacam nas discussões sobre smart cities e turismo digital, como Curitiba e São Paulo. Essa comparação busca identificar padrões, singularidades e potencialidades na adoção de políticas públicas voltadas à digitalização do turismo urbano, com ênfase nos parâmetros de inteligência dura e inteligência suave propostos por Boes, Buhalis e Inversini (2015). As categorias de análise contemplam o uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), a integração entre atores públicos e privados, a acessibilidade da informação turística, a promoção da sustentabilidade e a inclusão digital. Essa estrutura de análise se firma na abordagem de *Service-Dominant Logic* (SDL), que segundo ela, o valor turístico é cocriado entre diferentes *stakeholders*, destacando-se a relevância da governança colaborativa e do engajamento comunitário (Boes; Buhalis; Inversini, 2015; Soares; Paes-Cesario; Araujo, 2020).

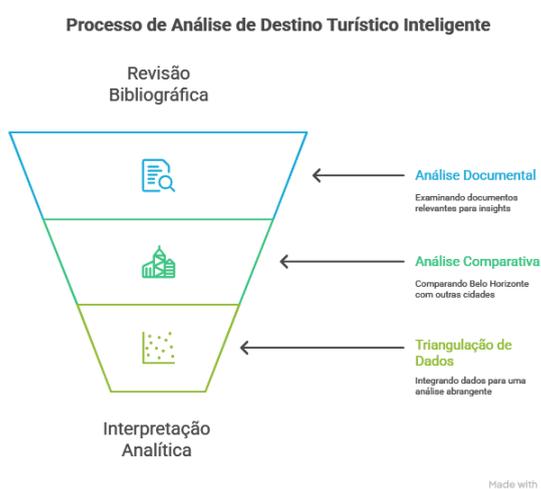
As fontes utilizadas foram selecionadas com base em critérios de atualidade, relevância científica e pertinência temática. Foram priorizados estudos publicados entre 2014 e 2025, além de relatórios de organismos nacionais e internacionais, como o Ministério do Turismo (2023), a UNWTO (2022), a plataforma *Connected Smart Cities*, e instituições como SEGITTUR (2023), que oferecem indicadores e boas práticas sobre a implementação de DTIs. O uso dessas fontes permite compreender não apenas os avanços tecnológicos e as inovações em curso, mas também os desafios enfrentados por diferentes territórios, especialmente em relação à inclusão social, justiça territorial e apropriação local das tecnologias, aspectos recorrentes nas críticas contemporâneas à tecnocracia urbana (Júnior; Guimarães; Costa, 2020; McFarlane; Soderstrom, 2017). A escolha de uma metodologia baseada unicamente em estudos secundários

também é justificada pela intenção de observar como o discurso e a prática em torno das cidades inteligentes têm sido construídos e legitimados em documentos públicos, publicações científicas e políticas institucionais.

Como afirmado por Flick (2009), a análise documental é de suma importância em contextos em que a política pública e a produção científica se entrelaçam na formulação de novos paradigmas urbanos. Em destaque, a análise do Plano Municipal de Turismo de Belo Horizonte 2023–2027 caracteriza-se como ponto de partida principal desta pesquisa, facilitando a observação do posicionamento estratégico da cidade no campo do turismo digital e suas convergências (ou não) com os referenciais teóricos que orientam o conceito de DTI.

Por fim, como exemplificado na figura 1, a triangulação entre dados documentais, análises bibliográficas e as comparações entre cidades permitirão uma interpretação analítica do processo de digitalização turística em Belo Horizonte. A escolha metodológica reflete uma perspectiva interpretativista e crítica, que busca não somente descrever experiências, mas identificar suas implicações socioespaciais, econômicas e culturais, reconhecendo que as tecnologias não operam em vácuo, mas em contextos complexos marcados por desigualdades históricas e disputas simbólicas (Willis, 2019; Dias, 2024; Guedes, 2022). Dessa maneira, o estudo se insere na tradição de pesquisas qualitativas que valorizam o aprofundamento teórico e a problematização dos processos sociais, contribuindo para uma reflexão crítica sobre os rumos da gestão urbana e turística no Brasil.

FIGURA 1 – Processo de Análise de Destino Turístico Inteligente



Fonte: Elaborada pela autora com uso de Inteligência Artificial (2025).

CAPÍTULO 1 FUNDAMENTOS TEÓRICOS: *SMART CITIES*, TURISMO E DIGITALIZAÇÃO

1.1 O Conceito de Smart City

O conceito de *Smart City* (cidade inteligente) surgiu como uma resposta às novas demandas urbanas da contemporaneidade, que foram alavancadas pelo avanço das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) (Rizzon, 2017). De início, o termo esteve associado à aplicação de soluções tecnológicas para a melhoria da eficiência dos serviços urbanos, como transporte, energia e segurança. Empresas como *International Business Machines Corporation*, *Cisco Systems* e *Siemens AG* exerceram influência significativa na amplificação dessa visão, oferecendo soluções integradas para a gestão urbana (Weiss, 2014).

Porém, essa abordagem tecnocêntrica tem sido objeto de críticas por dar prioridade à eficiência operacional em vez de atender às necessidades sociais e culturais das populações urbanas (Dias, 2024). Söderström, Paasche e Klauser (2014) destacaram que desde as experiências iniciais em cidades como Cyberjaya e Putrajaya, na Malásia, o conceito de cidade inteligente vem sendo moldado pelos interesses corporativos e estatais, e em muitos casos, desconsidera-se as singularidades locais e as desigualdades sociais existentes.

McFarlane e Söderström (2017) apontam que é necessário propor uma nova abordagem quanto as cidades inteligentes, propondo uma mudança de um urbanismo orientado pela tecnologia para um urbanismo guiado pelo conhecimento. Essa visão destaca a importância de levar em consideração os saberes locais, as prioridades políticas e as necessidades das populações marginalizadas na formulação de políticas urbanas inteligentes. Os autores reivindicam uma abordagem mais inclusiva e participativa, que seja mais que apenas implementar tecnologias, visando promover justiça social e equidade no ambiente urbano.

No cenário nacional, Mendes (2020) faz uma análise da aplicação das políticas nas cidades inteligentes, apontando que, embora existam avanços significativos na adoção de tecnologias para a governança urbana, ainda são enfrentados desafios relacionados a inclusão social e a adaptação das soluções tecnológicas as realidades locais. Mendes destaca a importância do desenvolvimento de novas estratégias que considerem as especificidades culturais, sociais e econômicas das cidades brasileiras, que promovam a integração efetiva entre tecnologia e qualidade da vida urbana.

Dessa forma, a construção de cidades inteligentes devem estar além de apenas adotar tecnologias avançadas, incorporando um entendimento profundo das dinâmicas sociais e culturais urbanas. É necessário que as políticas de cidades inteligentes sejam guiadas pelos

princípios de inclusão, participação cidadã e justiça social, garantindo que os benefícios da inovação tecnológica sejam acessíveis a todas as camadas da população.

1.2 Destinos Turísticos Inteligentes: Conceito, Dimensões e Implicações

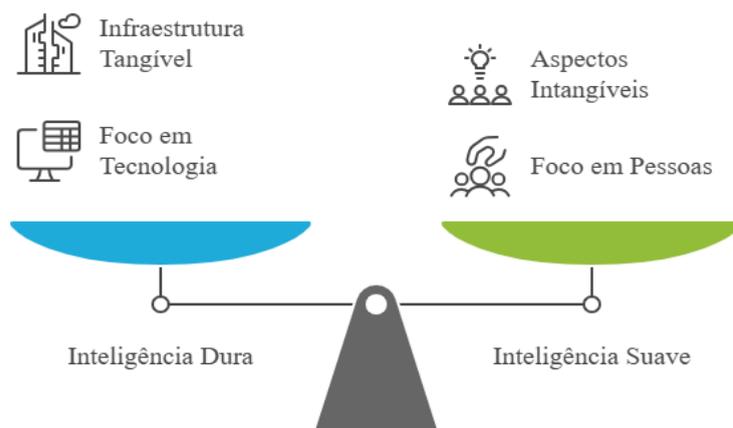
O conceito de Destino Turístico Inteligente (DTI) surge como uma extensão natural das Cidades Inteligentes, aplicando os princípios de inovação, tecnologia e sustentabilidade ao contexto do turismo (Machado, 2020). Segundo Boes, Buhalis e Inversini (2015), um DTI é configurado pela integração de tecnologias da informação e comunicação (TICs) com liderança estratégica, inovação e capital social. Essa combinação tem como intuito não apenas melhorar a experiência do turista, mas também promover o desenvolvimento sustentável e a competitividade do destino.

A *Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas* (SEGITTUR), vinculada ao governo espanhol, define um DTI como um espaço inovador, acessível a todos, baseado em uma infraestrutura tecnológica de ponta que garante o desenvolvimento sustentável do território, facilita a interação e integração do visitante com o ambiente e melhora a qualidade de vida dos residentes.

Boes, Buhalis e Inversini (2015), propuseram uma estrutura baseada na lógica dominante de serviço (*Service-Dominant Logic*), que destaca a cocriação de valor entre os *stakeholders* envolvidos. Como demonstrado na figura 2, essa estrutura distingue entre elementos de "inteligência dura" e "inteligência suave":

- **Inteligência Dura (*Hard Smartness*):** Refere-se à infraestrutura tecnológica tangível, como sensores, redes de comunicação, sistemas de *big data*, inteligência artificial e plataformas digitais que permitem a coleta e análise de dados em tempo real.
- **Inteligência Suave (*Soft Smartness*):** Envolve aspectos intangíveis, como liderança colaborativa, inovação organizacional, capital social e humano, além de políticas públicas que incentivem a participação cidadã e a sustentabilidade.

FIGURA 2 - Balanço entre Inteligência Dura e Inteligência Suave nos Destinos Turísticos Inteligentes



Fonte: Elaborada pela autora com uso de Inteligência Artificial (2025).

A implementação eficaz desses elementos torna possível que os destinos turísticos se adaptem rapidamente às mudanças nas demandas dos turistas, otimizem recursos e promovam experiências personalizadas (Moblix, 2024). Ademais, a aplicação de tecnologias avançadas, como realidade aumentada, aplicativos móveis e sistemas de recomendação baseados em IA, facilita o acesso à informação e enriquece a interação do visitante com o destino (Xavier e Mendes Filho, 2025). Porém a implementação de DTIs apresenta desafios significativos. A dependência excessiva de tecnologia pode levar à exclusão digital de determinados grupos sociais, portanto, é essencial que os gestores públicos e privados adotem uma abordagem holística, que considere não apenas os avanços tecnológicos, mas também as dimensões sociais, culturais e ambientais do desenvolvimento turístico (Goes, 2024).

Em geral, os Destinos Turísticos Inteligentes apresentam uma evolução no que diz respeito a planejamento e gestão de turismo, alinhando inovação tecnológica com práticas sustentáveis e inclusivas (Machado, 2020). Ao incentivar a cocriação de valores entre turistas, residentes e organizações, os DTIs têm o potencial de transformar positivamente a experiência turística e contribuir para o desenvolvimento socioeconômico das comunidades locais (Soares, Paes-Cesario e Araujo, 2020).

1.3 A transformação Digital no Turismo

No mesmo contexto do debate sobre cidades inteligentes, o setor turístico também passou por uma profunda transformação digital. Segundo Beni (1990), o turismo contemporâneo requer uma abordagem sistêmica, onde a tecnologia é vista como essencial na gestão dos destinos. Incluindo desde a coleta de dados em tempo real para o planejamento dos fluxos turístico até a utilização de plataformas digitais para a personalização de experiências.

A digitalização no turismo foi potencializada particularmente no período pós- pandemia de COVID-19, em que surgiu a necessidade de acelerar processos simples das rotinas turísticas

como o check-in sem contato, pagamentos digitais e experiências híbridas (UNWTO, 2022). Tecnologias como Big Data, Internet das Coisas (IoT) e inteligência artificial (IA) passaram a ser usadas não apenas por grandes empresas, como também por gestores públicos e empreendedores locais, caracterizando um novo ecossistema de serviços e expectativas (Moblix, 2024).

A incorporação de novas tecnologias no meio turístico vem redefinindo a maneira como os destinos são vivenciados, promovidos e gerenciados (Pratisto, Thompson e Potdar, 2022). Ferramentas como realidade aumentada, aplicativos móveis e sistemas de recomendação baseados em inteligência artificial (IA) vêm se destacando na transformação da experiência do visitante (Moura, Hrysyki e Branco, 2024). Essas novas soluções digitais têm facilitado o acesso à informação em tempo real, personalizam itinerários de acordo com os interesses e o perfil dos turistas e enriquecem a interação com o patrimônio natural, cultural e social dos destinos visitados (Xavier; Mendes Filho, 2024). Diante desse novo cenário, o turismo digital deixa de ser apenas uma maneira de aplicar a tecnologia no setor e se torna uma representação da dimensão estratégica que integra inovação e experiência, promovendo a criação conjunta de experiências significativas por meio da articulação entre turistas, residentes e agentes locais (Pal et al., 2023). Tal cocriação não só aprofunda o envolvimento do visitante com o destino, mas também potencializa os impactos positivos do turismo no desenvolvimento socioeconômico das comunidades receptoras (Soares; Paes-Cesario e Araujo, 2020).

Porém, o processo de digitalização não acontece de forma uniforme, nem isenta de implicação crítica. Estudos recentes apontam riscos associados a uma abordagem exclusivamente tecnocêntrica no desenvolvimento urbano e turístico. Autores como Clark (2020), pesquisadores do *Smart Cities, Digital Inequalities, and the Challenge of Inclusion* (2024) e Tan & Taeihagh (2020) destacam que políticas centradas somente na tecnologia tendem a reforçar desigualdades sociais, marginalizando grupos vulneráveis e perpetuando assimetria no acesso e uso digital. Um estudo realizado por Costa e Silva (2021) evidenciou que estudantes da região Norte do Brasil foram os mais afetados pela falta de acesso à internet e dispositivos digitais durante a pandemia de COVID-19, resultando em altos índices de evasão escolar e perda de aprendizagem. Além disso, uma pesquisa realizada pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA) em 2022 revelou que a desigualdade no acesso e uso das tecnologias digitais está diretamente associada a condições de vulnerabilidade social, indicando que a falta de acesso e habilidades digitais pode levar a consequências graves, como os piores resultados de saúde, menor expectativa de vida e maior isolamento social, agravando a desigualdade econômica.

Outro estudo realizado por Gozzi, Comini e Perra (2024) analisou a evolução da

velocidade da internet em seis grandes cidades brasileiras e constatou que áreas mais prósperas geralmente apresentam melhor acesso à internet, e que a dependência da qualidade da internet em relação à riqueza aumentou ao longo do tempo. Esses estudos destacam a necessidade de uma abordagem holística e inclusiva na digitalização, que considere as desigualdades existentes e busque promover a equidade no acesso às tecnologias digitais. Em contextos marcados pela precariedade da infraestrutura tecnológica, escassez de acesso à internet ou insuficiência de formação digital, alguns grupos sociais como populações rurais, idosos ou pessoas em situação de vulnerabilidade socioeconômica, podem ser marginalizados das inovações propostas (Willis, 2019; Goes et al., 2024).

Dessa maneira, a transformação digital no turismo necessita uma abordagem reflexiva e inclusiva, que leve em consideração não apenas os ganhos operacionais e de eficiência promovidos pelas TICs, mas também os desafios de acesso, apropriação e justiça social (Carneiro et al., 2022). A incorporação de uma perspectiva sistêmica se torna, todavia, fundamental para assegurar que os avanços tecnológicos estejam de acordo com as dimensões sociais, culturais e ambientais do desenvolvimento turístico, evitando a reprodução de desigualdades estruturais (Goes et al., 2024).

Nesse sentido, os Destinos Turísticos Inteligentes (DTIs) surgem como um modelo promissor e integrado de gestão turística, representando uma evolução em relação às práticas tradicionais (Faria Silva; Grechi, 2021). Sua principal proposta é integrar inovações tecnológicas com sustentabilidade, equidade social e governança participativa, criando um modelo de Destino Turístico Inteligente que promova eficiência energética, justiça econômica, boa gestão da informação e qualidade na experiência turística (Arteaga 2025). Ao incorporar os princípios das Cidades Inteligentes ao turismo, os DTIs desenvolvem ambientes mais responsivos, resilientes e centrados nas necessidades das diversas camadas envolvidas. Viabilizando por meio de sistemas inteligentes, a rápida adaptação às demandas dos turistas, otimizando recursos naturais e financeiros, além de experiências significativas e personalizadas (Machado, 2020; Moblix, 2024). Essa visão conjunta impulsiona a capacidade dos destinos em realizar o planejamento do futuro, baseando-se em dados, indicadores e participação social, consolidando-se como uma estratégia de desenvolvimento territorial que promove a inovação tecnológica com valores sociais (Bussador, 2023).

É de preciso destacar que a integração dos DTIs necessita mais do que apenas integrações tecnológicas. Pressupõe-se essa movimentação entre políticas públicas eficazes, governança colaborativa, engajamento comunitário e investimento em inclusão digital (Soares, 2019). A gestão digital, quando pensada de maneira democrática e inclusiva, pode transformar os destinos turísticos em espaços de inovação social, estimulando o empreendedorismo local,

valorizando os saberes tradicionais e promovendo práticas sustentáveis (Meneses Martins; Alcântara de Jesus Santos, 2023). Dessa maneira, os DTIs não só aprimoram a experiência turística, como também contribuem para o fortalecimento das economias locais e para a construção de um turismo mais justo, acessível e comprometido com o bem-estar coletivo.

1.4 Desafios e Oportunidades na Era Digital

Mesmo com os avanços decorridos pela transformação digital no setor turístico, é um processo que carrega uma dualidade estrutural. Enquanto por um lado, a digitalização permite ganhos substanciais em inovação, gestão e personalização dos serviços turísticos, por outro, estreita as desigualdades preexistentes (Gibson et al., 2023). Como destacado, por Willis (2019), as iniciativas tecnológicas voltadas ao turismo precisam antes de qualquer coisa, realizar o combater a exclusão digital e garantir a participação social, sobretudo em contextos socioeconômicos caracterizados por desigualdades de acesso.

No Brasil, a exclusão digital segue sendo um desafio considerável (Grossi; Costa; Santos, 2013). De acordo com a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (PNAD Contínua) de 2023, divulgada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), aproximadamente 12% da população brasileira com 10 anos ou mais não utilizou a internet, o que equivale a cerca de 22,4 milhões de pessoas. Além do acesso, a qualidade da conexão e o nível de letramento digital são fatores preocupantes, principalmente entre populações de baixa renda. Uma pesquisa realizada pela consultoria PwC Brasil, em parceria com o Instituto Locomotiva, revelou que apenas 20% dos brasileiros têm acesso de qualidade à internet. A mesma pesquisa destacou que 68% dos domicílios sem acesso à internet apontam o alto preço dos serviços como um dos principais motivos para não os contratar. Esses dados deixam evidente as desigualdades territoriais e sociais no acesso e uso da internet no país, apontando a necessidade de políticas públicas que incentivem a inclusão digital de forma equalitária e abrangente.

Estudos como os de Araújo, Guimarães e Costa (2020), Grossi, Costa e Santos (2013) e Carneiro et al. (2022) apontam que a inclusão digital deve ser planejada para além da infraestrutura tecnológica, incorporando o fortalecimento da cidadania, o letramento digital e as capacidades locais como parte de uma política pública universal, promotora de direitos. Grossi, Costa e Santos (2013) afirmam que: “A inclusão digital deve ser tratada como política pública, de carácter universal, e como estratégia para construção e afirmação de novos direitos e consolidação de outros, pela facilitação de acesso a eles (Grossi, Costa e Santos, 2013, p. 76)”. Nesse contexto, a transformação digital no turismo precisa contemplar não apenas a inovação tecnológica, mas também os elementos socio territoriais que determinam a

apropriação efetiva dessas tecnologias pelos diferentes grupos sociais.

A análise de iniciativas como a plataforma *Connected Smart Cities*, deixa clara essa contradição. Apesar do mapeamento realizado pelo projeto indique avanços significativos nos processos de digitalização dos municípios brasileiros, Araújo, Guimarães e Costa (2020) alertam que esses processos em muitos casos se alinham a lógicas mercadológicas e competitivas, favorecendo grandes centros urbanos em detrimento de localidades menores e periféricas.

De acordo com os autores, essa lógica de ranqueamento contribui para a invisibilização de territórios que não conseguem competir nos mesmos termos tecnológicos, aprofundando as desigualdades já existentes no campo do turismo. Neste sentido, é necessário que os conceitos de Cidades Inteligentes (*Smart Cities*) e Destinos Turísticos Inteligentes (DTIs) sejam entendidos não só como modelos baseados na incorporação de tecnologias de ponta, mas como paradigmas orientados por uma perspectiva crítica e inclusiva. Como enfatiza Grossi, Costa e Santos (2019), uma cidade verdadeiramente inteligente é aquela que promove justiça territorial, garantindo que a inovação esteja a serviço da equidade social e da diversidade cultural. A incorporação de uma abordagem holística, que articule tecnologia, políticas públicas e participação social, torna-se fundamental para o sucesso dos DTIs. Segundo Júnior, Guimarães e Costa (2020) afirmam que não basta apenas digitalizar o turismo, é preciso fazê-lo com consciência crítica e sensibilidade territorial. Este ponto de vista é o que pode realmente impulsionar a digitalização em ferramenta de inclusão e desenvolvimento sustentável.

CAPÍTULO 2 BELO HORIZONTE NO CONTEXTO DOS DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES

2.1 Belo Horizonte

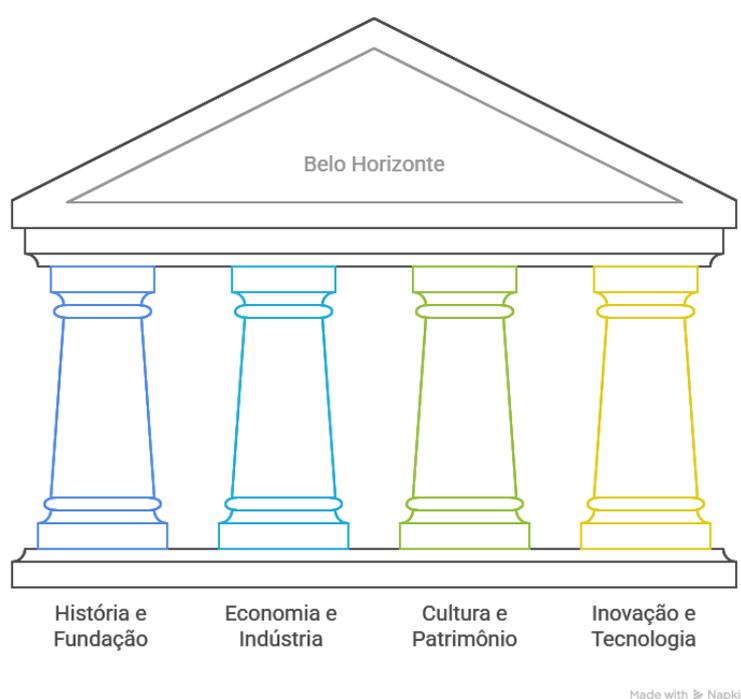
Belo Horizonte é a capital do estado de Minas Gerais e uma das principais metrópoles do Brasil. Fundada oficialmente em 1897, foi a primeira cidade planejada do país, idealizada para substituir Ouro Preto como sede do governo estadual e representar os ideais de modernidade da recém-instaurada república (Andrade e Veloso, 2024). Localizada na Região Sudeste, integra um dos principais eixos econômicos do Brasil. Com mais de 2,5 milhões de habitantes e aproximadamente 6 milhões na região metropolitana, é considerada a sexta cidade mais populosa do país (IBGE, 2023). A capital mineira concentra atividades econômicas e institucionais relevantes nos setores industrial, de serviços, tecnologia, cultura e turismo (Belo Horizonte, 2023).

Cercada pela Serra do Curral, Belo Horizonte combina paisagens naturais com uma

urbanização marcada por transformações estruturais ao longo do século XX. A cidade possui uma identidade cultural fortemente associada à hospitalidade, à gastronomia e à criação artística. Destacam-se espaços como o Mercado Central, os circuitos de feiras de arte, música autoral e festivais gastronômicos, que integram o calendário da cidade. No campo do patrimônio, o Conjunto Moderno da Pampulha (Figura 4), projetado por Oscar Niemeyer e tombado como Patrimônio Cultural da Humanidade pela UNESCO em 2016, é um dos principais marcos arquitetônicos e turísticos de Belo Horizonte (UNESCO, 2016). Segundo Andrade e Veloso (2024), a valorização da cultura e do espaço urbano são elementos centrais na construção da identidade belo-horizontina.

Nos últimos anos, Belo Horizonte tem buscado se posicionar como uma cidade inovadora e digital. O programa Belo Horizonte Cidade Inteligente (BHCI), criado em 2018 e formalizado no Plano Plurianual de Ação Governamental (PPAG 2022–2025), representa uma diretriz estruturante na adoção de tecnologias aplicadas à gestão urbana, com foco em conectividade, dados públicos e participação cidadã (Belo Horizonte). Segundo a *Urban Systems* (2023), a capital mineira figura entre as dez cidades mais inteligentes e conectadas do país, com destaque em indicadores de mobilidade, urbanismo, meio ambiente e tecnologia. Esses elementos se tornam os principais pilares (Figura 3) de Belo Horizonte como um território estratégico para refletir sobre desenvolvimento urbano, inovação digital e turismo sustentável.

FIGURA 3 – Pilares de Belo Horizonte



Fonte: Elaborada pela autora com uso de Inteligência Artificial (2025).

FIGURA 4 - Conjunto Moderno da Pampulha



Foto: Miguel Aun / Belotur (2016)

2.2 Panorama de Belo Horizonte no Cenário da Inovação Urbana

O BHCI é fundamentado por 5 eixos: sustentabilidade e bem-estar; mobilidade e segurança; governança e cidadania; desenvolvimento econômico e urbanismo; e cultura tecnológica com inclusão digital (PBH, 2018). Eixos esses que orientam as diretrizes estratégicas da cidade, e dialogam com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Agenda 2030, mostrando o compromisso de Belo Horizonte com um desenvolvimento urbano mais justo, resiliente e inovador. Essas dimensões estão alinhadas às discussões internacionais sobre cidades inteligentes, sobretudo àquelas propostas por autores como Söderström, Paasche e Klauser (2014), que destacam a movimentação entre tecnologia, eficiência urbana e justiça social. A governança colaborativa e a inovação cívica surgem neste contexto como elementos centrais de um modelo de cidade que visa tanto à eficiência técnica quanto à inclusão social.

No decorrer dos últimos anos, Belo Horizonte se consolidou como referência nacional em diversas premiações e rankings especializados. A cidade alcançou o 4º lugar no ranking geral do Connected Smart Cities 2023, foi agraciada com o Selo Ouro no evento *Smart Cities & Mobility* (Figura 5), e figurou entre as três principais cidades inteligentes da América Latina no *Smart City Expo Latam* de 2022 (PBH, 2024). Além disso, foi premiada com o Selo Ouro do Programa Connected Smart Cities, reconhecimento concedido a municípios que avançam de forma expressiva em políticas públicas voltadas à inovação e à tecnologia (PBH, 2024). Essas premiações deixam claro como o planejamento urbano belo-horizontino tem tentado integrar-

se às lógicas das Smart Cities sem renunciar a uma abordagem territorialmente sensível e socialmente inclusiva.

Como afirmado por Mendes (2020), para que uma cidade seja verdadeiramente inteligente, é preciso que ela conecte os avanços tecnológicos às demandas reais da população, promovendo participação cidadã, qualidade de vida e sustentabilidade ambiental. Nesse sentido, Belo Horizonte desponta como referência nacional, não só por adotar soluções digitais, mas por criar mecanismos de governança que envolvem a sociedade civil, os setores produtivos e as universidades em uma agenda comum de inovação urbana. Tais características são reforçadas pelos projetos estratégicos listados no próprio BHCI, como o Programa de Inclusão Digital, o COP-BH e o Belo Horizonte Surpreendente, voltados ao empoderamento digital e à valorização do patrimônio local.

FIGURA 5 – Cerimônia de entrega do Selo Ouro *Connected Smart Cities* 2023 a Belo Horizonte.



Fonte: Prefeitura de Belo Horizonte (2024).

2.3 A digitalização do turismo em Belo Horizonte

Em 2022, Belo Horizonte passou a intensificar as políticas voltadas à digitalização do turismo urbano, alinhando-se com as diretrizes do Plano Municipal de Turismo 2023–2027 e com a estratégia nacional de Destinos Turísticos Inteligentes (DTIs), coordenada pelo Ministério do Turismo. A cidade foi certificada como "Destino Turístico Inteligente em Transformação" durante o Salão Nacional do Turismo, realizado em Brasília, como reconhecimento à adoção da metodologia DTI Brasil, adaptada a partir do modelo espanhol da SEGITTUR (2023) (PBH, 2023). O certificado marca o compromisso institucional da capital mineira com a sustentabilidade, a acessibilidade, a inovação tecnológica e a gestão participativa do turismo.

Simultaneamente, a cidade foi escolhida para integrar o Programa Turismo Futuro Brasil, uma iniciativa do Sebrae Nacional e do Banco Interamericano de Desenvolvimento

(BID), que envolveu 12 cidades brasileiras entre mais de 300 inscritas. A escolha permitiu assessoria personalizada para elaboração de diagnósticos, planos estratégicos e oficinas com especialistas nacionais e internacionais. As atividades, conduzidas pela GKS Consultoria, incluíram análises do cenário atual do turismo em Belo Horizonte, a visão desejada para o futuro e a definição de ações prioritárias para consolidar a cidade como um DTI (PBH, 2023).

De acordo com reportagem publicada pela Prefeitura de Belo Horizonte, o município realizou, em setembro de 2023, uma série de oficinas (Figura 6) sobre a metodologia de DTI como parte da jornada do Programa Turismo Futuro Brasil. Essas oficinas tiveram como objetivo a construção colaborativa de diagnósticos, planos estratégicos e ações prioritárias com base em uma metodologia internacional validada pelo BID e Sebrae (PBH, 2023). Participaram dessas atividades representantes do poder público, da iniciativa privada e da sociedade civil, refletindo a pluralidade de atores necessários à consolidação de um ecossistema turístico inteligente.

Dentre os projetos implementados destacam-se a digitalização de acervos culturais, a criação de aplicativos de roteirização autoguiada, a integração de dados de mobilidade urbana ao turismo e a ampliação da rede pública de *wi-fi* gratuito, que conta com mais de 4.600 pontos, cobrindo 100% das vilas e favelas da cidade (PBH, 2024). Essas medidas representam a aplicação efetiva do conceito de inteligência dura, definido por Boes, Buhalis e Inversini (2015) como o uso de infraestrutura tecnológica para coleta e análise de dados em tempo real, otimizando a gestão e a experiência do visitante.

Por outro lado, também foram adotadas iniciativas voltadas à inteligência suave, como a realização de oficinas com pequenos empreendedores, cursos de capacitação digital e parcerias com instituições de ensino para promover o letramento tecnológico. Essa dimensão, de acordo com os mesmos autores, está relacionada à liderança colaborativa, à governança participativa e ao capital social. Guedes (2022) destaca que um destino inteligente não se define apenas por seus dispositivos digitais, mas pela capacidade de mobilizar atores diversos na cocriação de experiências turísticas sustentáveis. A articulação entre inteligência dura e suave, portanto, posiciona Belo Horizonte como um caso promissor no panorama brasileiro.

FIGURA 6 - Oficinas do Programa Turismo Futuro Brasil realizadas em Belo Horizonte, com participação de representantes do poder público, iniciativa privada e sociedade civil



Fonte: Prefeitura de Belo Horizonte (2023).

CAPÍTULO 3 ESTUDO COMPARATIVO: BELO HORIZONTE, CURITIBA E SÃO PAULO

3.1 Curitiba

Curitiba, capital do estado do Paraná, é amplamente reconhecida por seu modelo de urbanismo inovador e políticas públicas voltadas à sustentabilidade urbana. Segundo Rabinovich (1992), a cidade passou por uma transformação decisiva a partir da década de 1970, quando foi implementado um plano diretor que buscava conciliar crescimento urbano com preservação ambiental, mobilidade e qualidade de vida. Esse modelo passou a ser estudado internacionalmente como exemplo de planejamento urbano eficiente, especialmente pelo protagonismo do Instituto de Pesquisa e Planejamento Urbano de Curitiba (IPPUC), criado em 1965.

Entre as principais marcas do planejamento curitibano está o sistema de transporte público integrado (Figura 7), com corredores exclusivos de ônibus e terminais de conexão intermodal. De acordo com o IPPUC (2023), esse sistema é responsável por transportar cerca de 1,3 milhão de passageiros por dia, com eficiência logística e custos operacionais relativamente baixos. Paralelamente, a cidade mantém um dos maiores índices de área verde por habitante do Brasil, com aproximadamente 64,5 m², número que supera com folga os 12 m² recomendados pela Organização Mundial da Saúde (IPPUC, 2023).

Nos últimos anos, Curitiba vem consolidando seu ecossistema de inovação por meio do projeto Vale do Pinhão (Figura 8), que articula governo, universidades, empresas e *start-ups* na busca por soluções criativas e sustentáveis. Segundo o Sebrae (2022), essa iniciativa tem fortalecido a economia criativa e digital na cidade, promovendo inclusão produtiva e estímulo ao empreendedorismo local. A governança colaborativa é um dos pilares do projeto, e ações como os hackathons, os laboratórios urbanos e os editais de inovação aberta revelam o papel ativo do poder público em fomentar o desenvolvimento tecnológico.

Culturalmente, Curitiba expressa uma diversidade étnica formada, sobretudo, pelas ondas migratórias de europeus, especialmente italianos, alemães, ucranianos e poloneses, desde o século XIX. Essa diversidade se reflete na arquitetura (como o Memorial Ucraniano e o Bosque Alemão), na gastronomia típica (com destaque para as feiras e cafés coloniais) e em eventos como a tradicional Feira do Largo da Ordem. Conforme destaca Leitão (2014), a valorização dessas heranças contribui para o sentimento de pertencimento e para a construção de uma identidade urbana plural e historicamente enraizada.

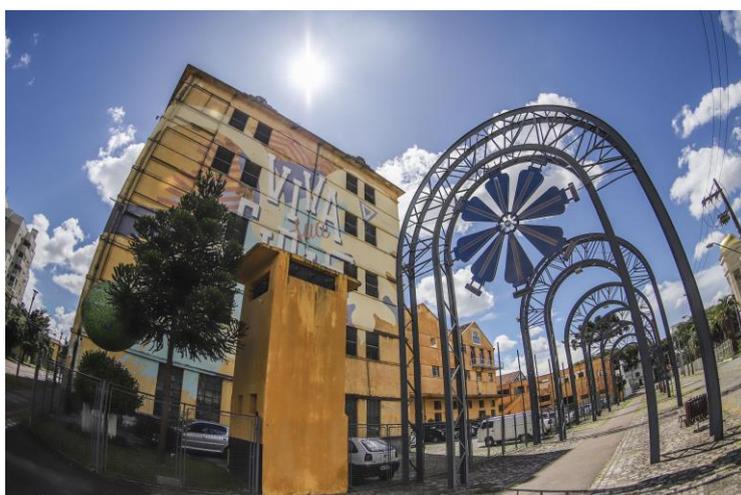
FIGURA 7 – Sistema de transporte público de Curitiba, reconhecido como o 2º mais eficiente para

deslocamento da população até o trabalho.



Fonte: Prefeitura de Curitiba (2025).

FIGURA 8 – Lançamento do projeto Vale do Pinhão em Curitiba.



Fonte: CBD (2025).

3.1.1 Curitiba: Ecossistema de Inovação e Urbanismo Sustentável

A cidade de Curitiba, capital do Paraná, possui destaque no âmbito nacional e internacional como um dos principais exemplos de aplicação integrada dos conceitos de *smart city* e de Destino Turístico Inteligente (DTI). Considerada uma referência de planejamento urbano desde a década de 1970, a cidade incorporou gradualmente tecnologias digitais em sua gestão e serviços, dando destaque para a articulação entre inovação, sustentabilidade e participação social. Em 2023, Curitiba foi eleita a cidade mais inteligente do mundo durante o Smart City Expo World Congress, realizado em Barcelona, sendo reconhecida por iniciativas promovidas pelo Vale do Pinhão e pela Agência Curitiba de Desenvolvimento e Inovação (Prefeitura de Curitiba, 2023).

O ambiente de inovação da cidade é impulsionado pelo programa Vale do Pinhão, que

foi lançado em 2017, como uma estratégia pública de fomento à economia criativa, ao empreendedorismo tecnológico e a inovação social. A iniciativa não possui um local físico, mas um movimento integrador que articula mais de 160 ambientes de inovação na cidade, como coworkings, parques tecnológicos e incubadoras (Gazeta do Povo, 2024). Em 2022, o Vale foi reconhecido como um dos três ecossistemas de inovação mais consolidados do Brasil pelo Prêmio Nacional de Inovação (Prefeitura de Curitiba, 2022). A partir da lógica do “tríplice hélice”, que envolve o poder público, a iniciativa privada e as universidades, o programa impulsiona a formação de talentos, aceleração de startups e atração de investimentos, como demonstrado por sua presença em rankings internacionais como o Global Startup Ecosystem Report e o Startup Ecosystem Index (Gazeta do Povo, 2024). Conforme Júnior, Guimarães e Costa (2020), a governança intersetorial é uma das premissas das smart cities que buscam articular tecnologia com sensibilidade territorial e inclusão cidadã, dimensão presente nas diretrizes do Vale do Pinhão, que também desenvolve ações como o Empregotech 40+ e a Escola de Inovação para capacitação digital e inclusão produtiva de diferentes perfis sociais (Prefeitura de Curitiba, 2023).

Outro ponto relevante que dá destaque a experiência curitibana é a integração entre mobilidade urbana e turismo, com o uso de TICs para aprimorar a experiência dos visitantes. Aplicativos como o Saiba Curitiba, que oferece roteirização turística personalizada, geolocalização e acesso a eventos culturais, exemplificam o uso da chamada “inteligência dura” na perspectiva de Boes, Buhalis e Inversini (2015). Essa infraestrutura tecnológica é complementada por uma política de acessibilidade digital, com sinalização inteligente, plataformas em múltiplos idiomas e integração com os sistemas de transporte urbano, como a Rede Integrada de Transporte (RIT), que se articula com iniciativas sustentáveis como o Bairro Novo do Caximba e os ônibus elétricos da nova linha Inter II (Prefeitura de Curitiba, 2022).

Quanto a “inteligência suave”, Curitiba também demonstra avanços significativos. Programas como o Empreendedora Curitibana, os Liceus de Ofícios e Inovação e os Faróis do Saber fomentam a formação cidadã e o protagonismo de pequenos empreendedores, além de parcerias com universidades como PUC-PR e UFPR para incubação de startups (Gazeta do Povo, 2024). Essas ações alinham à lógica da cocriação de valor, defendida por Soares, Paes-Cesario e Araujo (2020), ao reconhecer o papel dos residentes e da comunidade local na construção de uma experiência turística inclusiva e contextualizada.

Conforme destacado por Guedes (2022), os DTIs mais eficazes são aqueles que equilibram inovação tecnológica com práticas sociais sustentáveis e articulação comunitária. Curitiba, nesse sentido, demonstra uma prática coerente com esse modelo, utilizando a tecnologia como meio e não como fim, para o desenvolvimento turístico. Além disso, a cidade

tem utilizado plataformas de dados abertos para fomentar o controle social e a transparência das ações do poder público, uma iniciativa recomendada por autores como Willis (2019) e Bussador (2023), por fortalecer a cidadania digital. Entretanto, é necessário reconhecer que, apesar dos avanços, Curitiba também enfrenta desafios relacionados à desigualdade digital em algumas regiões periféricas, como apontam Gozzi, Comini e Perra (2024). A velocidade e estabilidade da internet, bem como o acesso a dispositivos digitais, ainda variam conforme o território e a renda dos usuários, o que exige políticas públicas mais robustas voltadas à universalização da inclusão digital.

Dessa forma, Curitiba representa um modelo promissor de DTI, que alia tradição em planejamento urbano com práticas inovadoras de gestão turística inteligente. Sua trajetória demonstra como políticas públicas podem se beneficiar da articulação entre TICs, sustentabilidade e participação cidadã, constituindo um referencial para cidades como Belo Horizonte, que ainda trilham o caminho da consolidação digital em seus sistemas turísticos.

3.2 São Paulo

São Paulo é a maior cidade do Brasil e da América do Sul, tanto em termos populacionais quanto econômicos. Segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2022), o município abriga mais de 11,4 milhões de habitantes, compondo uma metrópole marcada pela diversidade social, étnica e cultural. Fundada em 1554 pelos jesuítas, São Paulo teve sua expansão acelerada no século XIX com o ciclo do café e, posteriormente, com a industrialização, tornando-se o principal polo econômico do país (Singer, 2012).

A cidade é hoje um centro global de finanças, tecnologia, cultura e serviços. De acordo com o ranking *Globalization and World Cities* (GaWC, 2020), São Paulo é classificada como uma cidade global “*alpha*”, ao lado de Nova York, Londres e Tóquio, por seu papel estratégico na rede mundial de fluxos econômicos e urbanos. Abriga a sede de grandes empresas multinacionais, a maior bolsa de valores da América Latina (B3) e concentra mais de 13% do Produto Interno Bruto brasileiro (IPEA, 2023). Além disso, sua infraestrutura de serviços e mobilidade segue em constante transformação, embora enfrente desafios estruturais históricos, como desigualdade territorial e sobrecarga nos sistemas de transporte.

Culturalmente, São Paulo é reconhecida por sua multiplicidade. A cidade é palco de importantes eventos nacionais e internacionais, como a Bienal de Arte, a Parada do Orgulho LGBTQIA+, a Virada Cultural e o Carnaval de Rua, além de abrigar instituições renomadas como o MASP, o Theatro Municipal e a Cinemateca Brasileira. Como aponta Caldeira (2000), essa efervescência cultural convive com dinâmicas de exclusão social e segregação urbana,

tornando São Paulo um espaço urbano complexo e em permanente reinvenção.

Nos últimos anos, São Paulo também vem investindo em políticas públicas voltadas à inovação urbana, como os programas de cidades inteligentes, laboratórios de dados abertos, zonas Wi-Fi públicas e *hackathons* promovidos pela prefeitura (Figura 9) (PMSP, 2023). A cidade aposta em estratégias de governança digital e participação cidadã para responder às demandas de uma população diversa e conectada, embora ainda enfrente desafios de equidade digital. Esses avanços colocam São Paulo em diálogo com outras metrópoles globais que também experimentam processos de transformação digital urbana.

FIGURA 9 –Evento *Hackathon Virada ODS 2023*



Fonte: Prefeitura de São Paulo. (2023)

3.2.1 Digitalização, megaeventos e desigualdade social

São Paulo, a maior metrópole da América do Sul, é considerada uma das cidades brasileiras que mais teve avanço na implementação de tecnologias digitais a gestão urbana e turística. A cidade liderou o ranking *Connected Smart Cities 2020*, elaborado pela *Urban Systems*, sendo reconhecida como a cidade mais inteligente e conectada do país, com destaque também em mobilidade, acessibilidade, tecnologia e inovação (Contelli, 2020). Segundo a mesma fonte, a capital paulista conta com três parques tecnológicos, 11 incubadoras e 4,1% dos empregos formais no setor de tecnologia e inovação, reforçando sua posição como polo digital. Além disso, abriga 4,6% dos empregos no setor de educação e pesquisa, o que favorece a articulação entre produção de conhecimento e aplicação tecnológica urbana (Contelli, 2020).

No turismo, São Paulo tem se consolidado como destino estratégico para eventos de grande porte, como a Bienal Internacional de Arte, a São Paulo Fashion Week, o festival Lollapalooza, o The Town, a Fórmula 1 e jogos da NFL. Esses eventos demandam soluções

tecnológicas de gestão e orientação em tempo real, como sinalização inteligente, plataformas digitais e Wi-Fi público, elementos característicos da “inteligência dura” dos Destinos Turísticos Inteligentes (DTIs), conforme definido por Boes, Buhalis e Inversini (2015).

A cidade também tem investido em rotas temáticas (como a do vinho, do queijo e cênicas), que aliam mobilidade, regionalização e tecnologia para diversificar e democratizar o acesso aos atrativos turísticos do estado. Essas rotas são integradas por sistemas digitais, mirantes com sinalização interativa e plataformas de geolocalização que permitem ao visitante planejar sua jornada com autonomia (Sando, 2024). Uma das estratégias destacadas pelo Visite São Paulo é a campanha de *stopover*, que incentiva viajantes a permanecerem na cidade por até três dias sem custos adicionais, potencializando o turismo de experiência e articulando negócios e lazer (Sando, 2024). O conceito de *bleisure* (viagem combinada de trabalho e lazer) tem sido fortalecido por meio dessas ações, ampliando a permanência dos turistas e o aproveitamento da infraestrutura urbana inteligente.

A digitalização das experiências turísticas também passa pelo uso de inteligência artificial. A plataforma Lina, lançada a partir do Hackatour, oferece informações atualizadas sobre os destinos paulistas e personaliza as recomendações de acordo com o perfil do visitante. A versão Lina Mice, voltada ao setor de eventos, auxilia na organização de congressos, indicando espaços e serviços disponíveis, demonstrando como São Paulo aplica ferramentas de IA ao turismo urbano (Sando, 2024). Entretanto, mesmo com essa infraestrutura avançada, persistem desigualdades territoriais. Como destacam Reia e Cruz (2023), há um fenômeno de “*smart-washing*” em que as tecnologias digitais se concentram em áreas centrais, deixando as periferias com baixa conectividade, precariedade técnica e exclusão digital. Essa realidade dialoga com os estudos de McFarlane e Söderström (2017), que defendem um urbanismo inteligente sensível ao conhecimento local, à participação cidadã e à equidade territorial.

O Instituto Locomotiva (2022) alerta que apenas 20% da população brasileira possui acesso à internet de qualidade, revelando um abismo digital causado principalmente por infraestrutura deficiente e alto custo. São Paulo, apesar de seus investimentos, ainda reflete essa desigualdade, como confirmam Gozzi, Comini e Perra (2024), ao analisarem a resiliência digital de seis grandes cidades brasileiras e identificarem disparidades marcantes de acesso à internet entre regiões. Por outro lado, a cidade apresenta esforços de inclusão por meio de laboratórios de inovação, *hackathons* promovidos pela SPNegócios e eventos culturais como a Virada Cultural Digital, que promovem a cocriação e o engajamento social no planejamento urbano e turístico.

Essas iniciativas refletem o conceito de “inteligência suave” dos DTIs e alinham-se à lógica da *Service-Dominant Logic* (Boes; Buhalis; Inversini, 2016), que valoriza o papel

colaborativo de todos os agentes envolvidos na experiência turística. Assim, é possível afirmar que São Paulo ocupa papel de vanguarda na digitalização do turismo, mas ainda enfrenta o desafio da justiça territorial e da inclusão digital. Como aponta Willis (2019), a cidadania digital requer mais do que acesso à tecnologia: exige políticas públicas que garantam formação, participação e justiça espacial. A trajetória da capital paulista ilustra, portanto, tanto o potencial transformador das tecnologias inteligentes quanto seus limites quando não acompanhadas de uma gestão equitativa e crítica.

3.3 Diagnostico estratégico de Belo Horizonte como Destino Turístico Inteligente

A análise das experiências de Curitiba e São Paulo permite compreender, com maior clareza, os caminhos trilhados por Belo Horizonte na consolidação de um modelo próprio de Destino Turístico Inteligente (DTI). Ao mesmo tempo em que compartilha com essas cidades a ambição de integrar tecnologia, inovação e sustentabilidade à gestão turística, Belo Horizonte enfrenta desafios particulares decorrentes de sua estrutura institucional, escala urbana e contextos socioeconômicos diversos. A cidade encontra-se, assim, em um momento estratégico de transição, no qual os avanços obtidos precisam ser consolidados em políticas de longo prazo, capazes de garantir inclusão digital, governança participativa e valorização territorial.

Do ponto de vista técnico, Belo Horizonte apresenta uma base sólida de iniciativas voltadas à digitalização do turismo, como a expansão do Wi-Fi público, criação de aplicativos de roteirização turística com o Bem BH (Figura 10), e a digitalização de acervos culturais. Esses projetos evidenciam a incorporação dos princípios de “inteligência dura” (Boes, Buhalis e Inversini, 2015), ao utilizar infraestruturas tecnológicas para qualificar a experiência do visitante e otimizar a gestão dos fluxos turísticos. No entanto, como já apontado por autores como Willis (2019), a eficácia dessas tecnologias depende diretamente da sua apropriação social, o que exige políticas integradas de letramento digital, suporte técnico e diálogo com os usuários finais.

Nesse sentido, destaca-se a sensibilidade de Belo Horizonte ao incorporar práticas de “inteligência suave”, como as oficinas participativas realizadas no âmbito do Programa Turismo Futuro Brasil, a promoção de cursos para pequenos empreendedores e a articulação com instituições de ensino. Essas ações se alinham à lógica da cocriação de valor defendida por Boes et al. (2016), que posiciona o turista e os residentes como agentes ativos na produção de experiências. Contudo, ainda há um caminho a ser percorrido para estruturar redes permanentes de governança, como conselhos digitais, comitês técnicos ou fóruns participativos, que assegurem a continuidade e a avaliação coletiva das estratégias adotadas. No cenário atual, um dos principais gargalos enfrentados por Belo Horizonte é a desigualdade na apropriação

tecnológica. Apesar da cobertura ampla da rede pública de internet, estudos como o de Gozzi, Comini e Perra (2024) apontam que a qualidade da conexão e o acesso a dispositivos digitais variam significativamente conforme a renda e o território. Além disso, a baixa aderência de alguns segmentos do trade turístico às ferramentas digitais demonstra que a inclusão vai além do acesso técnico, envolvendo dimensões culturais, econômicas e formativas que precisam ser consideradas de forma transversal nas políticas públicas.

Outro aspecto relevante no diagnóstico estratégico da cidade é a ausência de indicadores sistemáticos e públicos que permitam o acompanhamento do impacto das políticas de digitalização no turismo. Embora iniciativas como o Plano Municipal de Turismo 2023–2027 apontem metas ambiciosas, a escassez de dados atualizados e desagregados dificulta a mensuração de resultados e o redirecionamento de estratégias. Como apontam Bussador (2023) e Martínez-Costas et al. (2019), a gestão baseada em evidências é um elemento-chave para o fortalecimento dos DTIs, pois permite decisões mais eficientes e contextualizadas, além de favorecer a transparência e o engajamento cidadão. Ao mesmo tempo, o contexto pós-pandêmico abriu janelas de oportunidade para inovação no turismo urbano, e Belo Horizonte soube aproveitar parte desse cenário ao investir em soluções de baixo contato, na hibridização das experiências turísticas e na digitalização de patrimônios culturais. É possível citar como exemplos a gamificação no Mercado Central, por meio de roteiros interativos criados com o apoio da Belotur, que propõem desafios culturais e sensoriais para turistas e moradores (BELOTUR, 2023); a digitalização do Museu Histórico Abílio Barreto, que passou a oferecer visitas virtuais e exposições interativas acessíveis via *QR Code* (Prefeitura de Belo Horizonte, 2022); e ainda o uso de realidade aumentada em *city tours* pelo hipercentro da cidade, realizados por aplicativos que integram narrativas históricas com imagens em 3D e áudio-guias multilíngues (Santos e Mendes, 2023). Essas iniciativas, ainda que pontuais, revelam o potencial do município para se reposicionar como Destino Turístico Inteligente, desde que haja maior integração entre os projetos, metas claras de avaliação e abertura de dados à sociedade civil.

No entanto, o desafio atual é transformar essas respostas emergenciais em políticas estruturantes, inseridas dentro de uma visão de cidade inteligente que seja também inclusiva e democrática. Como afirmam Júnior, Guimarães e Costa (2020), a digitalização no turismo só será socialmente eficaz quando guiada por sensibilidade territorial, justiça social e compromisso ético com as diversidades locais.

Dessa forma, o diagnóstico de Belo Horizonte revela um destino em movimento, com avanços importantes em diferentes frentes, mas que ainda carece de articulação sistêmica, planejamento de longo prazo e consolidação de políticas públicas inclusivas. O potencial da

cidade reside em sua capacidade de articular inovação tecnológica com identidade cultural, capital social e engajamento comunitário. Para isso, é necessário que os próximos passos envolvam a criação de instrumentos permanentes de governança digital, o fortalecimento de alianças intersectoriais e a valorização de saberes locais na construção de um turismo urbano mais justo, sustentável e inteligente.

FIGURA 10 - Aplicativo Bem BH.



Fonte: Equipe B Arquitetura e Urbanismo (2023).

3.4 Análise comparativa: potencialidades e desafios entre Belo Horizonte, Curitiba e São Paulo como destinos turísticos inteligentes

A comparação entre Belo Horizonte, Curitiba e São Paulo no campo da digitalização turística permite compreender as múltiplas formas com que o conceito de Destino Turístico Inteligente (DTI) tem sido operacionalizado no Brasil. Embora todas as três cidades compartilhem o objetivo de integrar tecnologia, sustentabilidade e inovação ao turismo urbano, cada uma delas revela estratégias distintas, diretamente influenciadas por suas escalas territoriais, capacidades institucionais e dinâmicas socioeconômicas. Esta análise parte da abordagem de Boes, Buhalis e Inversini (2015), que distingue entre “inteligência dura”, referente à infraestrutura tecnológica e “inteligência suave”, ligada à governança colaborativa, inclusão digital e capital social, para investigar como esses elementos têm sido equilibrados ou negligenciados nos três contextos.

Curitiba se consolida como o exemplo mais robusto de articulação entre inovação tecnológica e planejamento urbano sustentável. A cidade já possuía, desde os anos 1970, uma

tradição em urbanismo ecológico e mobilidade eficiente, o que proporcionou uma base sólida para a implementação de políticas inteligentes. O Vale do Pinhão é o principal vetor dessa transformação recente, ao articular mais de 160 ambientes de inovação e colocar em prática a lógica da “tríplice hélice”, com participação ativa de universidades, setor privado e poder público (Prefeitura de Curitiba, 2023). A governança intersectorial implementada na cidade reforça a “inteligência suave”, por meio de iniciativas como os Faróis do Saber, as Escolas de Inovação e o programa Empregotech 40+, voltado à capacitação de públicos diversos. No campo da “inteligência dura”, Curitiba também se destaca pelo aplicativo Curitiba App, pelas integrações com a Rede Integrada de Transporte e pela adoção de tecnologias limpas, como ônibus elétricos. Isso revela uma compreensão madura do conceito de DTI como ecossistema sociotécnico, capaz de aliar eficiência, inclusão e identidade territorial (Guedes, 2022; Soares et al., 2020).

São Paulo, em contrapartida, apresenta uma realidade marcada por complexidade e paradoxos. A cidade possui a maior infraestrutura tecnológica do país, liderando o ranking *Connected Smart Cities (Urban Systems, 2020)* em áreas como inovação, mobilidade e conectividade. Projetos como a plataforma Lina (com IA aplicada ao turismo), as rotas temáticas digitalizadas e o uso de sinalização inteligente para megaeventos demonstram a forte presença da “inteligência dura” na gestão turística. Além disso, São Paulo é o principal centro de turismo de negócios do país, o que gera uma demanda contínua por soluções digitais de alta performance. No entanto, a metrópole enfrenta graves desafios no campo da inclusão digital. Como destacam Reia e Cruz (2023), a cidade sofre com um processo de “*smart-washing*”, no qual os investimentos tecnológicos se concentram nas regiões centrais, enquanto as periferias seguem marginalizadas da conectividade e da inovação. Dados do Instituto Locomotiva (2022) revelam que apenas 20% da população brasileira possui internet de qualidade, refletindo também nas disparidades internas de São Paulo. Apesar de programas de cocriação digital como *hackathons* e a Virada Cultural Digital, a cidade ainda carece de uma estratégia contínua de governança participativa e formação cidadã, o que compromete o fortalecimento da “inteligência suave”.

Já Belo Horizonte ocupa uma posição intermediária e promissora nesse cenário. Apesar de ter ingressado mais recentemente na agenda de cidades inteligentes, a capital mineira tem adotado um modelo progressivo de implementação do DTI, articulando iniciativas como o Programa BH Cidade Inteligente (PBH, 2018), a adesão ao Programa Turismo Futuro Brasil (BID/Sebrae), e a certificação como DTI em Transformação (SEGITTUR, 2023). O diferencial de Belo Horizonte reside em sua capacidade de mobilizar atores diversos, como universidades, empreendedores locais e setores culturais, em processos participativos que expressam o

potencial da “inteligência suave”.

As oficinas realizadas com *stakeholders* e a integração de ações com inclusão digital em vilas e favelas demonstram uma tentativa de construir um modelo territorialmente sensível e socialmente engajado. Entretanto, persistem desafios estruturais: como mostram Gozzi, Comini e Perra (2024), a qualidade da conectividade ainda é desigual entre bairros, e a capacitação de pequenos prestadores de serviço não avança com a velocidade necessária. A ausência de uma política de governança digital contínua, que resista às mudanças administrativas, também compromete a consolidação de avanços obtidos nos ciclos anteriores (Júnior, Guimarães e Costa, 2020).

No tocante à governança, Curitiba se destaca pela institucionalização de mecanismos permanentes de coordenação, envolvendo secretarias, universidades e sociedade civil. São Paulo, apesar de possuir diversas iniciativas isoladas de engajamento, ainda não estruturou fóruns permanentes de escuta cidadã no turismo digital. Belo Horizonte, embora tenha apostado em processos participativos nos últimos anos, ainda depende da continuidade desses espaços e da articulação entre os planos setoriais, como o de turismo e o de inovação urbana. Nesse sentido, o conceito de *Service-Dominant Logic* (Boes et al., 2015) permite compreender como a cocriação de valor entre turistas, residentes e instituições, depende da maturidade institucional e da capacidade de traduzir políticas públicas em práticas integradas. Além disso, a análise revela que as estratégias de inclusão digital são decisivas para o sucesso dos DTIs.

Curitiba avança ao investir em formação continuada, acessibilidade digital e ampliação de infraestrutura. São Paulo, apesar dos recursos, ainda falha em alcançar os territórios marginalizados. Belo Horizonte demonstra sensibilidade ao implantar Wi-Fi em comunidades e realizar oficinas com empreendedores, mas precisa expandir e manter essas ações de forma mais sistemática. Como aponta Willis (2019), a cidadania digital não se constrói apenas com acesso técnico, mas com participação, letramento digital e empoderamento local. O risco de se aprofundar desigualdades territoriais é real, e somente políticas públicas sensíveis ao contexto poderão reverter esse quadro.

Por fim, ao comparar os três casos (Figura 11), percebe-se que Curitiba está mais próxima do modelo idealizado de DTI, articulando tecnologia, inclusão e sustentabilidade de forma consistente. São Paulo possui alto nível técnico, mas carece de equidade territorial e engajamento social. Belo Horizonte está em transição, com potencial de se tornar uma referência nacional se conseguir consolidar sua governança, ampliar a formação digital e garantir a continuidade política de seus projetos. A trajetória dessas cidades demonstra que a transformação digital no turismo não é apenas uma questão tecnológica, mas uma escolha política, cultural e ética. O sucesso dos DTIs, portanto, dependerá da capacidade das cidades de

equilibrar eficiência e justiça, inovação e equidade, dados e pessoas.

FIGURA 11 – Comparativo entre Belo Horizonte, São Paulo e Curitiba.

Transformação Digital no Turismo: Uma Comparação

Característica	Belo Horizonte	Curitiba	São Paulo
 Infraestrutura Tecnológica	Intermediário	Robusto	Avançado
 Inclusão Digital	Em Desenvolvimento	Forte	Fraco
 Governança	Emergente	Institucionalizado	Fragmentado
 Modelo DTI Geral	Transitório	Avançado	Paradoxal

Made with  Napkin

Fonte: Elaborada pela autora com uso de Inteligência Artificial (2025).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo teve como objetivo analisar o potencial de Belo Horizonte para se consolidar como Destino Turístico Inteligente (DTI), a partir da digitalização do turismo urbano e das práticas vinculadas ao conceito de cidades inteligentes. Por meio de pesquisa qualitativa, fundamentada em revisão bibliográfica e análise documental, foi possível identificar avanços relevantes, mas também limitações estruturais que ainda dificultam a consolidação desse modelo na capital mineira.

Verificou-se que Belo Horizonte já desenvolve iniciativas expressivas no campo da digitalização, como a ampliação da rede de Wi-Fi público, a criação de aplicativos de roteirização turística e a digitalização de acervos culturais. Tais medidas refletem a adoção de elementos de inteligência dura, que visam modernizar a infraestrutura tecnológica do turismo. Em paralelo, foram identificados esforços voltados à inteligência suave, como oficinas de capacitação, projetos participativos e incentivo ao letramento digital, os quais reforçam a importância da governança colaborativa e da inclusão social (Boes; Buhalis; Inversini, 2015; Guedes, 2022; Júnior; Guimarães; Costa, 2020). Apesar desses avanços, os obstáculos estruturais continuam sendo um entrave significativo para a consolidação de Belo Horizonte como DTI. Ultrapassar essas barreiras exige uma combinação entre tecnologia, políticas inclusivas, formação contínua e envolvimento comunitário, de modo que o progresso digital seja não apenas funcional, mas também equitativo e transformador.

A análise comparativa com Curitiba e São Paulo revelou a influência das diferentes trajetórias urbanas na implementação de políticas voltadas ao turismo inteligente. Curitiba, reconhecida por sua tradição em planejamento urbano sustentável, consolidou um ecossistema de inovação robusto por meio do Vale do Pinhão, que articula governo, universidades e sociedade civil em uma lógica de cocriação e inclusão social (Gazeta do Povo, 2024; Prefeitura de Curitiba, 2023). Essa integração entre inteligência dura (aplicativos de roteirização, mobilidade integrada, sinalização digital) e inteligência suave (formação cidadã, governança colaborativa) posiciona a cidade como modelo de turismo inteligente equilibrado e territorialmente sensível.

São Paulo, por sua vez, projeta-se como metrópole global por meio de sua infraestrutura digital robusta e da realização de megaeventos culturais, esportivos e de negócios, apoiada em tecnologias de inteligência artificial, plataformas de mobilidade e sistemas de geolocalização (Contelli, 2020; Sando, 2024). Embora avance em termos de inovação e visibilidade internacional, a cidade ainda enfrenta o desafio da desigualdade territorial e da exclusão digital em regiões periféricas, revelando que o desenvolvimento tecnológico nem sempre se traduz em

inclusão social (Reia; Cruz, 2023).

Nesse cenário, Belo Horizonte se apresenta em uma posição intermediária: possui iniciativas relevantes, mas carece de maior articulação sistêmica e planejamento de longo prazo. Sua vantagem comparativa reside na escala urbana mais humana e na diversidade cultural, que podem ser mobilizadas como diferenciais estratégicos para um turismo inteligente democrático e representativo.

As perspectivas futuras para Belo Horizonte passam pela integração entre as políticas de turismo e os programas de inovação urbana, como o Belo Horizonte Cidade Inteligente (BHCI), articulando mobilidade, sustentabilidade e valorização cultural (PBH, 2024). A melhoria das plataformas digitais, com maior acessibilidade e personalização, também constitui fator essencial para qualificar a experiência do visitante (Xavier; Mendes Filho, 2024). Além disso, a criação de conselhos digitais permanentes, a abertura de dados públicos e a produção de relatórios sistemáticos podem fortalecer a governança participativa, garantindo transparência e engajamento da sociedade civil (Bussador, 2023; Arteaga, 2025).

Outro ponto fundamental refere-se à valorização da diversidade cultural e das iniciativas comunitárias periféricas como parte da estratégia de turismo inteligente. O uso de tecnologias sociais e a inovação conectada à base comunitária têm potencial para promover inclusão, desenvolvimento territorial e fortalecimento das identidades locais (Meneses Martins; Santos, 2023).

Conclui-se, portanto, que Belo Horizonte possui condições para se consolidar como Destino Turístico Inteligente, desde que avance na integração entre tecnologia e território, fortalecendo redes colaborativas e ampliando a justiça social. A consolidação desse caminho dependerá de continuidade política, planejamento estruturado e comprometimento ético, de modo que a digitalização do turismo se traduza em benefícios compartilhados para visitantes e moradores, inserindo a capital mineira em um cenário nacional e internacional de inovação urbana e turística sustentável.

REFERÊNCIAS

- ANDRADE, R. P.; VELOSO, T. A. Três décadas de pesquisas sobre Belo Horizonte: trajetórias temáticas, disputas urbanas e políticas públicas. *Revista Brasileira de Sociologia*, v. 12, n. 1, 2024. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/10218842.pdf>. Acesso em: 08 mai. 2025.
- ARTEAGA VIDIELLA, Federico de. Latin America Drives Smart Tourism Destinations. *Mexico Business News*, 17 mar. 2025. Disponível em: <https://mexicobusiness.news/policyandeconomy/news/latin-america-drives-smart-tourism-destinations>. Acesso em: 03 mai. 2025.
- BELO HORIZONTE. Plano Plurianual de Ação Governamental – PPAG 2022–2025. Prefeitura de Belo Horizonte, 2023b. Disponível em: <https://prefeitura.pbh.gov.br/transparencia/contas-publicas/plano-plurianual-ppag/ppag-2022-2025>. Acesso em: 05 mai. 2025.
- BELO HORIZONTE. Portal Oficial do Turismo de Belo Horizonte. Prefeitura de Belo Horizonte, 2023a. Disponível em: <https://portalbelohorizonte.com.br>. Acesso em: 10 mai. 2025.
- BELOTUR. Plano Estratégico de Turismo de Belo Horizonte 2023-2027. Belo Horizonte: Belotur, 2023. Disponível em: https://portalbelohorizonte.com.br/sites/default/files/arquivos/cmtbh/plano_estrategico_de_turismo_de_belo_horizonte_2023_2027_final.pdf. Acesso em: 16 fev. 2025.
- BENI, M. A. S. Sistema de turismo – SISTUR: estudo do turismo face à moderna teoria de sistemas. *Revista Turismo em Análise*, São Paulo, v. 1, n. 2, p. 7–22, 1990. Disponível em: <https://repositorio.usp.br/item/000807234>. Acesso em: 3 abr. 2025.
- BENI, M. C. *Análise estrutural do turismo*. 12. ed. São Paulo: Senac, 2012.
- BOES, K.; BUHALIS, D.; INVERSINI, A. Conceptualising smart tourism destination dimensions. In: TUSSYADIAH, I.; INVERSINI, A. (org.). *Information and Communication Technologies in Tourism 2015*. Cham: Springer, 2015. p. 391–401. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/272576525>. Acesso em: 2 abr. 2025.
- BOES, K.; BUHALIS, D.; INVERSINI, A. Smart tourism destinations: ecosystems for tourism destination competitiveness. *International Journal of Tourism Cities*, v. 2, n. 2, p. 108–122, 2016. Disponível em: https://www.academia.edu/27392229/Boes_K_Buhalis_D_Inversini_A_2016_Smart_tourism_destinations_ecosystems_for_tourism_destination_competitiveness_International_Journal_of_Tourism_Cities_Vol_2_2_pp_108_124?utm_source=m. Acesso em: 13 mai. 2025.
- BUSSADOR, A. Indicadores estratégicos para destinos turísticos inteligentes: Modelo DTI-BR. 2023. Tese (Doutorado) – Universidade Federal da Integração Latino-Americana. Disponível em: <https://dspace.unila.edu.br/items/8c730b0c-5274-482b-b249-9de500ee13d0>. Acesso em: 16 jun. 2025.
- CALDEIRA, Teresa P. R. *Cidade de muros: crime, segregação e cidadania em São Paulo*. São Paulo: Edusp, 2000. Disponível em: <https://csociais.wordpress.com/wp-content/uploads/2014/05/caldeira-teresa-a-cidade-de-muros-completo.pdf>. Acesso em: 17 jul. 2025.
- CARNEIRO, F. et al. Turismo digital e sistemas inteligentes: contributos para o branding dos destinos e para a inclusão social. 2022. Disponível em:

https://www.researchgate.net/publication/384688878_Turismo_Digital_e_Sistemas_Inteligentes_Contributos_para_o_branding_dos_destinos_e_para_a_inclusao_social. Acesso em: 16 jun. 2025.

CLARK, J. J. *Uneven Innovation: The Work of Smart Cities*. New York: Columbia University Press, 2020. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/346464142>. Acesso em: 08 mai. 2025.

CONTELLI, B. São Paulo é reconhecida como a cidade mais inteligente do País. *Panrotas*, 2020. Disponível em: https://www.panrotas.com.br/mercado/tecnologia/2020/09/sao-paulo-e-reconhecida-como-a-cidade-mais-inteligente-do-pais_176461.html. Acesso em: 27 jun. 2025.

COSTA, J. K. J. DA SILVA, R. de D. L. Desigualdades digitais e educação: o impacto do acesso desigual à tecnologia na promoção da equidade educativa no Norte do Brasil (2015–2024). *Revista Brasileira de Educação*, 2021. Disponível em: <https://revistaft.com.br/desigualdades-digitais-e-educacao-o-impacto-do-acesso-desigual-a-tecnologia-na-promocao-da-equidade-educativa-no-norte-do-brasil-2015-2024>. Acesso em: 16 jun. 2025.

DIAS, R. Cidades inteligentes e desigualdade social: uma análise crítica das dinâmicas econômicas e sociais. *EcoDebate*, São Paulo, 4 set. 2024. Disponível em: <https://www.ecodebate.com.br/2024/09/04/cidades-inteligentes-e-desigualdade-social-uma-analise-critica-das-dinamicas-economicas-e-sociais/>. Acesso em: 10 jun. 2025.

EIREINER, Anna Verena. Promises of Urbanism: New Songdo City and the Power of Infrastructure. *Space and Culture*, v. 24, n. 4, p. 465–482, 2021. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/353884102_Promises_of_Urbanism_New_Songdo_City_and_the_Power_of_Infrastructure. Acesso em: 09 fev. 2025.

FLICK, U. *Introdução à pesquisa qualitativa*. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2009. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/ideias/article/download/8649420/15975/27891>. Acesso em: 10 jun. 2025.

GAWC – Globalization and World Cities Research Network. *The World According to GaWC 2020*. Loughborough University, 2020. Disponível em: https://gawc.lboro.ac.uk/gawc-worlds/the-world-according-to-gawc/?utm_source. Acesso em: 05 ago. 2025.

GAZETA DO POVO. Vale do Pinhão: como Curitiba se tornou a “cidade das startups”. *Gazeta do Povo*, 2024. Disponível em: <https://www.gazetadopovo.com.br/conteudo-publicitario/331-anos-curitiba/vale-do-pinhao-curitiba-cidade-das-startups/>. Acesso em: 27 jun. 2025.

GIBSON, C.; STRAUSS, K.; BELL, C. Digital technology, tourism and geographies of inequality. *Tourism Geographies*, v. 24, n. 3, p. 923-933, 2023. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/14616688.2022.2142843>. Acesso em: 16 jun. 2025.

GIBSON, DAVID V.; KOZMETSKY, GEORGE; SMILOR, RAYMOND W. *The Technopolis Phenomenon: Smart Cities, Fast Systems, Global Networks*. Lanham, Md.: Rowman & Littlefield Publishers, 1992. (Papers presented at a conference held May 20–22, 1990, in San Francisco, Calif.). Disponível em: https://archive.org/details/bwb_P7-BML-541. Acesso em: 18 jun. 2025.

GIL, A. C. *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008. Disponível em: <https://ayanrafael.com/wp-content/uploads/2011/08/gil-a-c-mc3a9todos-e-tc3a9nicas-de-pesquisa-social.pdf>. Acesso em: 07 jun. 2025.

GOES, D. J. C. S. et al. Turismo digital e sistemas inteligentes: contributos para o branding dos destinos e para a inclusão social. 2024. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/384688878_Turismo_Digital_e_Sistemas_Inteligentes_Contributos_para_o_branding_dos_destinos_e_para_a_inclusao_social. Acesso em: 03 jun. 2025.

GOZZI, N.; COMINI, N.; PERRA, N. Bridging the Digital Divide: Mapping Internet Connectivity Evolution, Inequalities, and Resilience in six Brazilian Cities. arXiv, 2024. Disponível em: <https://arxiv.org/abs/2406.01113>. Acesso em: 27 jun. 2025.

GROSSI, M. G. R.; COSTA, J. W.; SANTOS, A. J. A exclusão digital: o reflexo da desigualdade social no Brasil. Nuances: Estudos sobre Educação, v. 24, n. 2, p. 68–84, 2013. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.14572/nuances.v24i2.2480>. Acesso em: 04 jun. 2025.

GUEDES, A.; XAVIER, R.; SILVA, T. Digitalization and international tourism flows: An extended gravity model analysis. Tourism Economics, v. 29, n. 8, p. 1450–1471, 2023. Disponível em: https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/13548166221116704?utm_source. Acesso em: 04 jun. 2025.

IBGE – INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. Cidades e Estados: Belo Horizonte (MG), 2022. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/mg/belo-horizonte/panorama>. Acesso em: 05 ago. 2025.

IBGE – INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. Estimativas da população residente nos municípios brasileiros. Rio de Janeiro: IBGE, 2022. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/populacao/9103-estimativas-de-populacao.html>. Acesso em: 05 jul. 2025.

IBGE – INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. PNAD Contínua TIC 2023: mais de 10 milhões de brasileiros não acessam internet por não saberem usar a tecnologia, diz IBGE. CNN Brasil, 2024. Disponível em: <https://www.cnnbrasil.com.br/nacional/mais-de-10-milhoes-de-brasileiros-nao-acessam-internet-por-nao-saberem-usar-a-tecnologia-diz-ibge/>. Acesso em: 03 jun. 2025.

INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA (IPEA). Abismo digital: desigualdades e privações no acesso à internet no Brasil. 2023. Disponível em: <https://www.itaucultural.org.br/secoes/publicacoes/abismo-digital-desigualdades-acesso-internet-brasil>. Acesso em: 16 jun. 2025.

INSTITUTO LOCOMOTIVA; PWC BRASIL. O abismo digital no Brasil: só 20% dos brasileiros têm internet de qualidade. Exame, 2022. Disponível em: <https://exame.com/esg/abismo-digital-so-20-dos-brasileiros-tem-internet-de-qualidade/>. Acesso em: 27 jun. 2025.

IPPUC – INSTITUTO DE PESQUISA E PLANEJAMENTO URBANO DE CURITIBA. Indicadores Urbanos de Curitiba. Curitiba, 2023. Disponível em: <https://www.ippuc.org.br>. Acesso em: 05 jul. 2025.

IPEA – INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA. Mapa da desigualdade e PIB municipal. Brasília: IPEA, 2023. Disponível em: <https://www.ipeadata.gov.br/Default.aspx>. Acesso em: 05 jul 2025.

JÚNIOR, L. A. F.; GUIMARÃES, L. G. A.; COSTA, W. P. L. B.; EL-AOUAR, W. A. Governança em cidades inteligentes: revisão sistemática da literatura. *Revista do Serviço Público*, Brasília, v. 71,

n. especial, dez. 2020. Disponível em: <https://repositorio.enap.gov.br/jspui/handle/1/5986>. Acesso em: 20 mai. 2025.

KUSS, Ana Carolina; MEDAGLIA, Juliana. Turismo e tecnologia da informação: das agências tradicionais às travel techs. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*, São Paulo, v. 16, e-2668, 2022. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rbtur/a/nxRrwt7dmJfXBZbCPKn9hFd/?format=html&lang=pt>. Acesso em: 03 abr. 2025.

LEITÃO, Sylvia Ramos. Gênese do discurso do planejamento urbano em Curitiba: bases políticas, filosóficas e técnicas. *Paranoá*, v. 7, n. 13, p. 129–136, 2014. Disponível em: <https://periodicos.unb.br/index.php/paranoa/article/view/10857>. Acesso em: 25 mai. 2025.

LORENZO, Manuela; SÁ, Bianca; CELANO, Ana. Rio de Janeiro, the Wonderful City, gets smarter, but for whom? *Redalyc*, 2023. Disponível em: <https://www.redalyc.org/journal/5680/568077747002/html/>. Acesso em: 04 abr. 2025.

MACHADO, L. A. N. Destinos turísticos inteligentes e desenvolvimento sustentável. *CULTUR - Revista de Cultura e Turismo*, Ilhéus, v. 14, n. 1, p. 140–158, 2020. Disponível em: <https://periodicos.uesc.br/index.php/cultur/article/view/2725>. Acesso em: 03 jun. 2025.

MCFARLANE, C.; SÖDERSTRÖM, O. On alternative smart cities: from a technology-intensive to a knowledge-intensive smart urbanism. *City*, v. 21, n. 3–4, p. 312–328, 2017. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/13604813.2017.1327166>. Acesso em: 4 mai. 2025.

MENESES MARTINS, L.; ALCÂNTARA DE JESUS SANTOS, C. Gestão de destinos, tecnologia social e inovação: conexão e construção para o turismo. *Cenário: Revista Interdisciplinar em Turismo e Território*, v. 10, n. 2, p. 256–269, 2023. Disponível em: <https://periodicos.unb.br/index.php/revistacenario/article/view/43680>. Acesso em: 16 jun. 2025.

MENDES, Teresa Cristina M. Smart cities: solução para as cidades ou aprofundamento das desigualdades sociais? Texto para Discussão, n. 011, INCT Observatório das Metrôpoles, Rio de Janeiro, 2020. Disponível em: [Observatório das Metrôpoles](#). Acesso em: 07 mai. 2025

MINISTÉRIO DO TURISMO (Brasil). Destinos Turísticos Inteligentes. Brasília: Ministério do Turismo, 2023. Disponível em: <https://www.gov.br/turismo/pt-br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/destinos-turisticos-inteligentes/>. Acesso em: 2 jun. 2025.

MINISTÉRIO DO TURISMO (Brasil). Plano Nacional de Turismo 2023–2027. Brasília: Ministério do Turismo, 2023. Disponível em: <https://www.gov.br/turismo/pt-br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/PNT/plano-nacional-do-turismo>. Acesso em: 4 jun. 2025.

MINISTÉRIO DO TURISMO (Brasil). Plano de Destinos Turísticos Inteligentes. Brasília, 2023. Disponível em: <https://www.gov.br/turismo/pt-br/assuntos/noticias/dti-brasil-cidades-selecionadas-em-2023-recebem-nova-consultoria-do-mtur>. Acesso em: 06 jun. 2025.

MOBLIX. Impacto da inteligência artificial na gestão de destinos turísticos. Blog Moblix, São Paulo, 3 jun. 2024. Disponível em: <https://blog.moblix.com.br/impacto-da-inteligencia-artificial-na-gestao-de-destinos-turisticos/>. Acesso em: 27 jun. 2025.

MOURA, G. B. de; HRYSYKI, T. S.; BRANCO, J. O. Soluções baseadas na natureza (SBN) em uma cidade inteligente no Sul do Brasil. *Nature-Based Solutions (NBS) in a Smart City in Southern*

Brazil. *Mix Sustentável*, Florianópolis, v. 10, n. 1, p. 109–124, mar. 2024. Disponível em: <https://ojs.sites.ufsc.br/index.php/mixsustentavel/article/download/6262/6125/26984>. Acesso em: 12 mai. 2025.

PAL, Arpan et al. A framework for secure and verifiable green technology integration in smart city environments using blockchain. *World Journal of Engineering and Technology*, [S. l.], v. 15, n. 5, p. 468-487, 2023. Disponível em: <https://www.emerald.com/whatt/article-pdf/15/5/468/2401120/whatt-06-2023-0070.pdf>. Acesso em: 15 mai. 2025.

PBH. Demanda Turística 2018: Pesquisa de Demanda Turística realizada com visitantes e turistas na cidade em alta e baixa temporadas para conhecimento de perfil turístico e hábitos de consumo dos indivíduos. Belo Horizonte: PBH – Belotur, 2018. Disponível em: <https://dados.pbh.gov.br/dataset/demanda-turistica-2018>. Acesso em: 01 jun. 2025.

PMSP. São Paulo é a primeira capital brasileira a receber a certificação de cidade inteligente, sustentável e resiliente. 2023. Disponível em: <https://prefeitura.sp.gov.br/w/s/%C3%A3o-paulo-%C3%A9-a-primeira-capital-brasileira-a-receber-a-certifica%C3%A7%C3%A3o-de-cidade-inteligente-sustent%C3%A1vel-e-resiliente>. Acesso em: 20 jun. 2025.

PRATISTO, E. H.; THOMPSON, N.; POTDAR, V. Immersive technologies for tourism: a systematic review. *Information Technology & Tourism*, v. 24, p. 181–219, 22 jun. 2022. Disponível em: <https://link.springer.com/article/10.1007/s40558-022-00228-7>. Acesso em: 02 jun. 2025.

PREFEITURA DE BELO HORIZONTE. Belo Horizonte Cidade Inteligente – BHCI. Belo Horizonte: PBH, 2024. Disponível em: <https://prefeitura.pbh.gov.br/sites/default/files/estrutura-de-governo/prodabel/2024/belo-horizonte-cidade-inteligente.pdf>. Acesso em: 05 abr. 2025.

PREFEITURA DE BELO HORIZONTE. Belo Horizonte recebe certificado DTI do Ministério do Turismo. 2023. Disponível em: <https://prefeitura.pbh.gov.br/noticias/belo-horizonte-recebe-certificado-dti-do-ministerio-do-turismo>. Acesso em: 05 abr. 2025.

PREFEITURA DE BELO HORIZONTE. PBH realiza oficinas que integram o “Programa Turismo Futuro Brasil”. 2023. Disponível em: <https://prefeitura.pbh.gov.br/noticias/pbh-realiza-oficinas-que-integram-o-programa-turismo-futuro-brasil>. Acesso em: 05 abr. 2025.

PREFEITURA DE BELO HORIZONTE. *Belotur apresenta políticas de turismo e inovação em Congresso na Espanha*. Belo Horizonte, 24 nov. 2022. Disponível em: <https://prefeitura.pbh.gov.br/noticias/belotur-apresenta-politicas-de-turismo-e-inovacao-em-congresso-na-espanha>. Acesso em: 20 ago. 2025.

PREFEITURA DE BELO HORIZONTE. Plano de Turismo de Belo Horizonte 2023–2027. Belo Horizonte: PBH, 2023. Disponível em: https://portalbelohorizonte.com.br/sites/default/files/arquivos/cmtbh/plano_estrategico_de-turismo_de_belo_horizonte.pdf. Acesso em: 08 fev. 2025.

PREFEITURA DE CURITIBA. Com o Vale do Pinhão, Curitiba é a cidade mais inteligente do mundo. 2023a. Disponível em: <https://www.curitiba.pr.gov.br/noticias/com-o-vale-do-pinhao-curitiba-e-a-cidade-mais-inteligente-do-mundo/71730>. Acesso em: 27 jun. 2025.

PREFEITURA DE CURITIBA. Vale do Pinhão é reconhecido como um dos três ecossistemas mais inovadores do Brasil. 2022. Disponível em: <https://www.curitiba.pr.gov.br/noticias/vale-do-pinhao-e-reconhecido-como-um-dos-tres-ecossistemas-mais-inovadores-do-brasil/62880>. Acesso em: 27

jun. 2025.

RABINOVICH, Elaine. Planejamento urbano em Curitiba: o modelo e a prática. São Paulo: Cortez, 1992.

REIA, J.; CRUZ, L. Smart-washing the city: digital inequality in São Paulo's smart city rhetoric. *International Journal of Communication*, v. 17, p. 3203–3225, 2023. Disponível em: <https://ijoc.org/index.php/ijoc/article/view/22203/4927>. Acesso em: 27 jul. 2025.

RIZZON, F.; BERTELLI, J.; MATTE, J.; GRAEBIN, R. E.; MACKE, J. Smart City: um conceito em construção. *Revista Metropolitana de Sustentabilidade*, São Paulo, v. 7, n. 2, p. 45–59, 2017. Disponível em: <https://revistaseletronicas.fmu.br/index.php/rms/article/view/1378>. Acesso em: 10 jun. 2025.

SANDO, T. Rotas temáticas, eventos e tecnologia impulsionam turismo de São Paulo. *Brasilturis*, 2024. Disponível em: <https://brasilturis.com.br/2024/09/27/rotas-tematicas-eventos-e-tecnologia-impulsionam-turismo-de-sao-paulo/>. Acesso em: 27 jun. 2025.

SANTOS, P. C. Cidades inteligentes e gestão pública. *Revista Brasileira de Políticas Públicas*, v. 2, n. 2, p. 345–363, 2020. Disponível em: <https://www.portaldeperiodicos.idp.edu.br/rbgp/article/view/7613>. Acesso em: 12 jun. 2025.

SEBRAE. Destinos Turísticos Inteligentes, 2022. Disponível em: <https://ecoturismo.sebrae.com.br/storage/midioteca/documentos-1747150187-386.pdf>. Acesso em: 02 jun. 2025.

SEBRAE/PR. Você sabia que o ecossistema de inovação de Curitiba constituiu uma governança colaborativa? Curitiba: Sebrae/PR, 2022. Disponível em: <https://sebraepr.com.br/comunidade/artigo/voce-sabia-que-o-ecossistema-de-inovacao-de-curitiba-constituiu-uma-governanca>. Acesso em: 03 ago. 2025.

SEGITTUR – Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas. Destinos Turísticos Inteligentes. Madri: SEGITTUR, 2023. Disponível em: <https://www.segittur.es/destinos-turisticos-inteligentes/>. Acesso em: 09 jun. 2025.

SINGER, Paul. História econômica da cidade de São Paulo. In: *Revista de Economia Política (Rep)*, SciELO Brasil, [s.d.]. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rep/a/5HwM5xkWnQkWhhD67DcFzGj/?lang=pt>. Acesso em: 20 ago. 2025.

SMART CITIES, DIGITAL INEQUALITIES, AND THE CHALLENGE OF INCLUSION. *Smart Cities*, Basel, v. 7, n. 6, p. 130, 2024. Disponível em: <https://www.mdpi.com/2624-6511/7/6/130>. Acesso em: 5 ago. 2025.

SOARES, K. C. Governança inteligente do turismo: analisando indicadores em Bonito (MS). *Turismo em Análise*, São Paulo, v. 30, n. 3, p. 529–547, set. 2019. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/tva/a/B3hPDcTDdYfmKLW6dMB85dB/>. Acesso em: 16 jun. 2025.

SOARES, R.; PAES-CESÁRIO, M.; ARAUJO, M. V. Destinos turísticos inteligentes e a experiência dos turistas: uma revisão sistemática da literatura. *Revista Rosa dos Ventos*, v. 14, n. 3, p. 727-746, 2020. Disponível em: <https://sou.ucs.br/etc/revistas/index.php/rosadosventos/article/view/11617>. Acesso em: 4 mai. 2025.

SÖDERSTRÖM, Ola; PAASCHE, Till; KLAUSER, Francisco. Smart cities as corporate storytelling. *City: analysis of urban trends, culture, theory, policy, action*, v. 18, n. 3, p. 307–320, jun. 2014. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/263286217_Smart_cities_as_corporate_storytelling. Acesso em: 7 mai. 2025.

SPTURIS – SÃO PAULO TURISMO. Turismo de eventos em São Paulo. São Paulo, 2024. Disponível em: <https://spturis.com/>. Acesso em: 27 jun. 2025.

TAN, Si Ying; TAEIHAGH, Araz. Smart City Governance in Developing Countries: A Systematic Literature Review. arXiv, 2020. Disponível em: <https://arxiv.org/abs/2001.10173>. Acesso em: 29 jun. 2025.

UNESCO. Conjunto Moderno da Pampulha. World Heritage List, 2016. Disponível em: <https://whc.unesco.org/en/list/1493/>. Acesso em: 11 jun. 2025.

UNWTO – World Tourism Organization. Digital Transformation in Tourism. Madrid, 2022. Disponível em: <https://www.unwto.org/digital-transformation>. Acesso em: 04 jun. 2025.

URBAN SYSTEMS. Rankinestagiáriod Smart Cities 2023. São Paulo: Urban Systems, 2023. Disponível em: <https://www.urbansystems.com.br/rankingconnectedsmartcities>. Acesso em: 19 jun. 2025.

URBAN SYSTEMS. Ranking Connected Smart Cities 2020. São Paulo: Urban Systems, 2020. Disponível em: <https://www.urbansystems.com.br/rankingconnectedsmartcities>. Acesso em: 19 jul. 2025.

WEISS, Marcos Cesar; BERNARDES, Roberto Carlos; CONSONI, Flavia Luciane. Cidades inteligentes como nova prática para o gerenciamento dos serviços e infraestruturas urbanas: a experiência da cidade de Porto Alegre. *URBE: Revista Brasileira de Gestão Urbana*, v. 7, n. 3, p. 310–324, set./dez. 2015. DOI: 10.1590/2175-3369.007.003.AO01. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/urbe/a/7PPdkzYV9xCL4kR4RbbPjMv/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 21 jun. 2025.

WILLIS, K. S. Digital tourism and the citizenship divide. *In*: CARULLI, P.; DI FELICIANONIO, C.; KITCHIN, R. (org.). *The Right to the Smart City*. Emerald Publishing, 2019. p. 131–144. Disponível em: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/978-1-78769-139-120191010/full/html>. Acesso em: 27 mai. 2025.

XAVIER, Isabelle da Fonsêca; MENDES FILHO, Luiz. Realidade aumentada em atrativos turísticos: uma análise a partir do Modelo de Aceitação Tecnológica. *Caderno Virtual de Turismo*, Rio de Janeiro, v. 24, n. 2, p. 118-137, 2024. Disponível em: <https://www.ivt.coppe.ufrj.br/caderno/article/view/2163>. Acesso em: 13 jun. 2025