

**Governança turística da cidade de Búzios:
um estudo sobre um potencial destino turístico inteligente**

DOI: 10.2436/20.8070.01.172

Liana Cid Bárcia

Mestre em Administração, UFF, Brasil.

Bacharel em Turismo, UFF, Brasil.

E-mail: lianabarcia@id.uff.br

Resumo: Destinos turísticos inteligentes são destinos capazes de trazer mais inovação, competitividade, melhoria da qualidade de vida e da experiência turística em um território. Para que esses benefícios aconteçam, é necessário que o local receba investimentos principalmente nas áreas de sustentabilidade e tecnologia de informação e comunicação. Além disso, empresas, moradores e a governança local devem estar engajados no processo de transformação de um destino em inteligente. Em 2011, a concessionária de energia Ampla/Enel iniciou o projeto Cidade Inteligente Búzios. Por causa desse projeto e também por se tratar de um destino turístico internacionalmente conhecido, Búzios é um destino com potencial para se tornar inteligente. Em 2016 o projeto foi encerrado e Búzios não se tornou inteligente por alguns motivos, como falta de envolvimento dos atores locais e mudanças no governo do município. A partir desse contexto, esta pesquisa buscou identificar como a governança do turismo pode favorecer um destino turístico a se tornar inteligente. Além das pesquisas bibliográficas, foram feitas pesquisas em documentos sobre o Projeto Cidade Inteligente Búzios, atas das reuniões do Conselho Municipal de Turismo de Búzios, regimento interno e foram feitas entrevistas com pessoas relacionadas a esse conselho. Foi possível identificar que Búzios possui um conselho de turismo ativo e relevante para o município, pois, busca solucionar problemas e reduzir impactos negativos na cidade. Porém, os setores público e privado apresentam interesses divergentes em alguns aspectos, o que dificulta a tomada de decisão em conjunto.

Palavras-chave: Destinos turísticos; Destinos turísticos inteligentes; Governança; Búzios

1 INTRODUÇÃO

O aumento da população nas cidades foi um fator responsável pela escassez de recursos, instabilidade dos preços, degradação do ambiente, falta de energia, entre outros problemas. Devido a esses fatores, surge a necessidade de aumentar a preocupação com o meio urbano para preservá-lo e evitar que a população seja prejudicada. Com o objetivo de solucionar problemas urbanos, surge no início da década de 90 o termo “cidades inteligentes”, um termo cujo conceito está atrelado com o desenvolvimento urbano (SCHAFFERS et. al, 2011).

Para uma cidade ser considerada “inteligente” ela precisa investir no capital humano, social, nos transportes e na infraestrutura das tecnologias de informação e comunicação (TIC). Além disso, deve-se estimular o crescimento econômico, sustentável, a alta qualidade de vida da população e uma boa gestão que envolva participação do governo (SCHAFFERS et. al, 2011; NAM, PARDO, 2011).

A partir do conceito de cidades inteligentes, surgiu o conceito de destinos turísticos inteligentes. Destinos turísticos inteligentes (DTI) possibilitam que seja oferecido ao turista um serviço personalizado. Os DTI são destinos competitivos, que oferecem qualidade de vida ao morador, que possuem tecnologia avançada, são destinos inovadores e sustentáveis e que estão em busca de oferecer uma boa experiência ao turista (BUHALIS, AMARANGANNA, 2015; GRETZEL et al. 2015).

Optou-se por realizar esta pesquisa sobre a cidade de Búzios e a justificativa deve-se ao projeto Cidade Inteligente Búzios. A Enel (antiga Ampla) é uma concessionária de energia elétrica e foi a responsável por iniciar o projeto para Búzios se tornar a primeira cidade inteligente da América Latina. Um dos motivos da escolha dessa cidade deve-se à visibilidade internacional que Búzios possui, graças ao turismo, e às condições de infraestrutura local (FREITAS, 2016). Além disso, já existem algumas pesquisas acadêmicas sobre a cidade, como o artigo de Freitas, “Búzios, cidade inteligente ou destino inteligente?”, publicado em 2016 e a tese de doutorado de Brandão “*Understanding smart tourism destination: Evidence from a smart city project implementation in an international tourism destination*” do ano de 2017.

Na pesquisa realizada por Brandão (2017) sobre destinos inteligentes constatou-se que mudanças no governo impossibilitaram a criação de valor político e que os atores da cidade precisam ser mais ativos. Além disso, existem outros problemas, como o aplicativo móvel de turismo que foi negligenciado devido à falta de engajamento de pessoas no projeto. A má governança e a falta de comprometimento do governo são capazes de impossibilitar a transformação de um destino turístico em destino inteligente. Esse é o caso de Armação de Búzios que não se tornou uma cidade inteligente até hoje.

Apesar da existência de uma instância de governança local em Búzios, os estudos de Brandão (2017) apontam para possíveis problemas relacionados a ela na cidade. Esse é um dos prováveis fatores que impedem Búzios de se tornar um destino turístico inteligente. Diante deste cenário, questiona-se: Como a governança do turismo pode atuar no sentido de favorecer um destino a se tornar inteligente? Desse modo, o objetivo geral da pesquisa é identificar meios para que a governança favoreça um destino a se tornar inteligente.

Saber como a governança pode colaborar para a transformação de um destino em destino inteligente possui relevância prática. Destinos turísticos inteligentes proporcionam uma melhor qualidade de vida à população, inovação, práticas sustentáveis, uso de avançadas tecnologias da informação e comunicação, além da

melhoria da experiência do turista. Portanto, este estudo pode contribuir para as práticas de gestão turística. Além disso, estudos sobre destinos turísticos inteligentes são recentes no Brasil. Sendo assim, este trabalho poderá trazer novas contribuições sobre o assunto no campo do turismo.

A fundamentação teórica deste trabalho aborda como principais temas: destinos turísticos inteligentes e governança turística. Por ser um assunto novo, não há muitas pesquisas sobre destinos turísticos inteligentes no Brasil. O assunto costuma estar atrelado à tecnologia, por isso optou-se por abordar a governança do turismo como temática principal.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 Destinos turísticos inteligentes

Um destino turístico é um local onde acontece a maior parte das atividades de produção e consumo do turismo. É um espaço geográfico com capacidade para suportar objetivos de planejamento. Eles podem se configurar em um ou mais locais, como um município ou um grupo de municípios. Além disso, viajantes precisam sentir-se atraídos por meio de uma marca capaz de transmitir características da oferta do destino. Sendo assim, entende-se que os viajantes são atraídos pelos recursos disponíveis no local, como atrativos, empresas e instalações para os turistas (VALLS, 2006).

O setor de turismo foi um dos setores que mais sofreu alterações nas últimas décadas. Esse setor tem crescido de forma rápida e, devido ao seu potencial global de expansão foi o responsável pela busca da competitividade e pelo desenvolvimento de alguns locais. A sociedade mudou radicalmente com os avanços das TIC, por isso, os turistas estão cada vez mais conectados. Para atender as tendências de consumo dos turistas, não basta entregar o que eles precisam, é preciso colocá-los no centro da ação, criar algo novo, trabalhar em equipe e com uma abordagem holística do destino (OYE, OKAFOR, KINJIR, 2013; DEL CHIAPPA, BAGGIO, 2015, ÁVILA et al., 2015).

Além dos destinos turísticos, destinos turísticos inteligentes já estão sendo estudados na academia. Corrêa, Gosling e Gonçalves (2019) afirmam que os autores mais produtivos sobre DTI são Buhalis, Koo e Gretzel.

Del Chiappa e Baggio (2015) afirmam que a definição e o funcionamento de DTI ainda está em progresso, mas que estudos já foram realizados. A definição inicial de DTI surge em 2012 na Catalúnia, Espanha, a partir do conceito de cidade inteligente (ÁVILA, SANCHEZ, 2013).

De acordo com um projeto realizado pelo *Centre of Regional Science, Vienna University of Technology* (GIFFINGER et al., 2007), o termo cidade inteligente é utilizado para descrever cidades com uma indústria inteligente, estando relacionado também à educação de seus habitantes e a um bom governo com uma administração inteligente. Segundo esse projeto, os pilares das cidades inteligentes são: economia inteligente, pessoas inteligentes, governança inteligente, mobilidade inteligente, ambiente inteligente e vida inteligente.

Bouskela et al. (2016) acreditam que para as cidades se tornarem inteligentes é necessário que haja liderança, equipe multidisciplinar dedicada, participação cidadã, identificação dos problemas, diagnóstico para examinar as condições do local, tecnologia, financiamento, parcerias, plano de ação, projeto piloto, execução do projeto, avaliação dos resultados e também erros e, por fim, utilização dos resultados para evolução. Caputo, Walletzky e Stepánek (2018) acreditam que cidades inteligentes

possuem dois objetivos principais. O primeiro objetivo é aumentar o padrão de vida dos cidadãos, já o segundo é desenvolver a cidade de maneira sustentável.

Quanto ao DTI, pode ser definido como um lugar inovador com estruturas turísticas, tecnologia e infraestrutura de ponta e objetiva facilitar a interação e integração do turista com os arredores, além de incluí-lo na tomada de decisão do destino, prezando sempre a qualidade de vida dos habitantes. Porém, destaca-se que o público-alvo é o turista e não o morador, pois o principal objetivo do DTI é a melhoria da experiência turística que abrange o que vem antes, durante e depois da viagem (ÁVILA et al., 2015).

Segundo Silva, Mendes e Filho (2016), a principal diferença entre as cidades inteligentes e os destinos turísticos inteligentes é que os DTI enfatizam a melhoria da experiência turística e da competitividade do destino. Outra diferença, é que um DTI não é necessariamente uma cidade.

Gil, Fernández e Herrero (2015) acredita que os DTI só podem se desenvolver em territórios inteligentes. Territórios encontram-se em constante movimento, afinal, a sociedade encontra-se em movimento (SANTOS, 1988). Além da preocupação com o turismo, devem ser pensados: o desenvolvimento sustentável, a redução dos gastos e a qualidade de vida da população (GIL, FERNÁNDEZ, HERRERO 2015). O desenvolvimento sustentável passa a ser a base da inteligência territorial, que deve abranger aspectos ambientais, econômicos e sociais. Mas para que a inclusão do desenvolvimento sustentável ocorra, é necessário a existência de modelos participativos e da cooperação dos atores, por isso, a governança é vital (MEDINA, 2014).

Uma cidade brasileira que possui iniciativas para tornar-se inteligente é Curitiba. O programa Curitiba Tecnoparque busca expandir a tecnologia no município e oferecer vantagens tributárias aos participantes. A cidade também possui o projeto Vale do Pinhão, que o tem como principal objetivo atrair ideias inovadoras para serem aplicadas nos serviços da prefeitura, crescimento do município e na sua internacionalização (MACIEL, PIAIA, 2018). Apesar de Curitiba possuir ações que se aproximam de um destino inteligente, o destino ainda não pode ser considerado inteligente (PINTO, NAKATANI, 2019).

Brandão (2017) diz que um dos fatores que fazem um destino turístico se transformar em um destino turístico inteligente é o engajamento dos atores presentes no destino, que devem compartilhar informações e participar em conjunto da tomada de decisão. A implementação de um DTI não pode ser de responsabilidade e interesse apenas da administração pública, precisa do engajamento da população e das empresas.

A preocupação com o meio ambiente, questões culturais e socioeconômicas, também é imprescindível. A implantação de um sistema inteligente que permita a captação, análise e distribuição de informações precisa ser incluída. Portanto, em um DTI a inovação, tecnologia e sustentabilidade são fundamentais (ÁVILA et al., 2015).

La Sociedad Mercantil Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas (SEGITTUR), que atua no setor turístico espanhol, apresenta dois pilares dos DTI: novas tecnologias de informação e desenvolvimento turístico sustentável. Após o destino se tornar inteligente ele é beneficiado. Os benefícios da conversão de um destino turístico tradicional em DTI são: o aumento da competitividade, qualidade de vida, experiência turística e geração de um espaço inovador (SEGITTUR, 2013).

No modelo proposto por Brandão (2017) é possível identificar a existência de quatro camadas: destino turístico, infraestrutura inteligente de TIC, aplicativos turísticos e por fim, destino inteligente. A camada 0 está relacionada à preparação e prontidão do

destino para se tornar inteligente. Nessa etapa devem ser identificados para o planejamento do projeto os pontos fortes e fracos do local, incluindo os recursos, as necessidades, capacidade de ofertas competitivas e expectativas dos moradores (BRANDÃO, 2017).

Quanto à infraestrutura inteligente, destaca-se a importância de compartilhar informação. Para isso, o destino deve contar com o auxílio de redes de banda larga, sensores e dispositivos inteligentes capazes de coletar e integrar informações. Também deve ser levada em consideração a criação de uma plataforma integrada relacionada ao setor de turismo capaz de apoiar o turista (BRANDÃO, 2017).

Na camada 2, aplicativos turísticos, entende-se que o destino já possui infraestrutura de TIC, possibilitando a conexão de diferentes sistemas, como de segurança, reservas, transportes, entre outros. Esses sistemas permitem o uso de dispositivos de monitoramento, transportes inteligentes e aplicativos como os de localização e recomendação. Sendo assim, o turista pode ter acesso a serviços mais avançados e personalizados, o que pode ser positivo para sua experiência. Por fim, o destino turístico inteligente, camada 3, torna-se um local atraente para turistas, investidores e empreendedores e que promove desenvolvimento sustentável, econômico, sociocultural e ambiental (BRANDÃO, 2017).

A situação varia de um destino turístico para o outro, por isso, aplicar um modelo capaz de se adequar a todos os destinos é uma árdua tarefa. Sendo assim, Ávila et al. (2015) sugerem que o primeiro passo para um destino turístico se tornar um DTI é querer a mudança, e isso inclui todos os atores. Em seguida, deve-se fazer um diagnóstico que identifique as necessidades do destino. Com o resultado do diagnóstico, um plano de ação pode ser feito para identificar quais áreas precisam de melhorias. Sugere-se também que um plano diretor seja criado para estabelecer quais as prioridades na hora de executar as ações (ÁVILA et al., 2015).

Independente da diretriz, a inovação deve estar presente, pois ela é uma característica básica dos DTI. A inovação pode ser encontrada em tecnologias, processos, serviços ou produtos, sempre com o objetivo de melhorá-los, aumentando a eficiência, rentabilidade e competitividade do destino (ÁVILA et al., 2015).

A tecnologia é fundamental para os DTI, razão pela qual é apontada como uma das quatro diretrizes. A captação e análise de informações em tempo real pode trazer benefícios para o local. Além disso, as tecnologias permitem conhecer o turista antes mesmo dele chegar ao destino, sendo assim, serviços mais personalizados podem ser oferecidos, possibilitando experiências mais satisfatórias. A inserção de dados abertos é uma maneira de fornecer informações sobre o destino para os consumidores, o que permite que eles planejem e comprem pela internet. Outro investimento que tem sido realizado em alguns DTI é a instalação de wi-fi grátis, *QR codes* e aplicativos (ÁVILA et al., 2015; OYE, OKAFOR, KINJIR, 2013).

Medina (2014) afirma que se fala em inteligência territorial quando há uso eficiente das tecnologias de informação e comunicação (TIC), e principalmente quando os atores trabalham com uma governança eficaz e interessada em gerir um destino turístico sustentável. Apesar da importância das TIC nos territórios turísticos inteligentes a governança e o envolvimento dos atores são o foco principal. As TIC funcionam como condutores para que objetivos, como desenvolvimento sustentável, sejam atingidos.

O desenvolvimento sustentável passa a ser a base da inteligência territorial, que deve abranger aspectos ambientais, econômicos e sociais. Mas para que a inclusão do

desenvolvimento sustentável ocorra, é necessário a existência de modelos participativos e da cooperação dos atores, por isso, a governança é vital (MEDINA, 2014).

O SEBRAE (2017) aponta quatro eixos dos DTI: sustentabilidade, inovação, experiência e governança. Além disso, é reforçada a ideia de que para a transformação do destino turístico em inteligente, o comprometimento precisa ser trabalhado, seguido pelos valores compartilhados e pela integração. Por isso, sensibilizar a comunidade para instigar seu envolvimento é fundamental. A atividade turística afeta a sociedade, a gestão pública e as empresas, e para melhorar o desenvolvimento do local, os atores presentes no destino turístico precisam se organizar em espaços democráticos que facilitem a participação de todos, a tomada de decisão em conjunto e o monitoramento do destino (BRASIL, 2009).

2.2 Governança turística

Para que o setor de turismo se desenvolva em determinado local é preciso que exista colaboração dos setores público e privado, utilização adequada de recursos públicos, uma sociedade acolhedora, empresas de alojamento, alimentação, transporte, entre outros fatores que necessitam de uma boa governança para funcionar de maneira adequada. O governo torna-se o responsável por decidir como utilizar os recursos, recuperar o patrimnio, promover o destino, desenvolver estratégias de conservação, limitar o crescimento quando necessário, eliminar negócios que trazem malefícios, coordenar objetivos, representar interesses, criar órgãos de gestão turística, entre outras ações, mas o setor privado e a comunidade local têm tambm precisam estar envolvidos (VELASCO, 2016).

O setor de turismo apesar de possuir um caráter privado, depende da gestão e do poder público, sendo assim, as relações entre agentes do setor público e privado so múltiplas. Cabe ao governo coordenar esforços para auxiliar o desenvolvimento sustentável do turismo em âmbito econômico, social e ambiental. Para isso, os gestores públicos precisam contar com autoridade e flexibilidade, informação e conhecimento, além de interação com outros gestores (DURAN, 2013; FERNANDES, MEDEIROS, ENDERS, 2012).

Xavier (2016) conceitua governança turística como uma estrutura que estabelece mecanismos de coordenação, com capacidade para organizar as relações e interações existentes entre os atores locais. Segundo o autor, a governança turística possibilita vantagens competitivas ao destino turístico. Para Velasco (2013), incorporar os atores públicos e privados na tomada de decisões coletivas faz parte da governança turística, que incorpora ideias como: governo como um processo social, atividades orientadas para objetivos concretos, aumento da cooperação, estabelecimento de normas que permitam o trabalho conjunto, entre outras.

Governança turística ou governança do turismo pode ser entendida como uma atividade de orientação e uma nova maneira de tomar decisões coletivas sobre assuntos relacionados à gestão de conflitos de interesse, fortalecendo atores mais fracos. Ela também deve alterar atividades relacionadas ao turismo que causam impactos negativos no local (VELASCO, 2014). Para Queiroz e Rastrollo-Horrillo (2015) a governança possibilita identificar como implementar um exercício efetivo de sustentabilidade em destinos turísticos.

De acordo com o Diagnóstico e Plano Estratégico de Estatísticas Turísticas Nacionais (BRASIL, 2015), a governança turística é uma estratégia gerencial e operacional mensurável, necessária para atingir metas comuns. Ela serve para auxiliar

as múltiplas inter-relações dos atores envolvidos na produção de bens e serviços dos turistas, além de poder gerir o setor de maneira mais eficiente nos variados níveis de governo e buscar soluções para problemas.

Segundo Duran (2013), a governança do turismo tornou-se um foco de interesse atual. Ela inclui os diferentes níveis de administração pública e suas relações com o setor privado, em destinos turísticos. Políticas globais de turismo, instituições e aspectos legislativos também fazem parte desse tipo de governança. Trentin e Moraes (2014) analisaram a inserção do termo governança no contexto da política turística brasileira e identificaram um vínculo com as ideias de descentralização, participação, cooperação, redes e parceria.

Zhang e Zhu (2014) argumentam sobre a dificuldade de balancear os interesses dos diferentes *stakeholders* presentes em um destino turístico, conceituado como uma área geográfica importante onde turistas, empresas de turismo, residentes da comunidade, acadêmicos, instituições e governo local interagem. Essas interações envolvem o compartilhamento dos recursos do destino e também o desenvolvimento de redes informais, que necessitam de cooperação e coordenação para não prejudicar o desenvolvimento local. Além disso, os autores criam uma proposta para o desenvolvimento de uma agenda de pesquisa integrada para a governança de destinos turísticos.

Baidal, Monzonís e Sánchez (2016) realizaram uma pesquisa com municípios da Comunidade Valenciana na Europa em que entrevistados opinaram sobre os aspectos que compõem quatro áreas de destinos turísticos inteligentes: governança, sustentabilidade, conectividade e inovação. A governança foi a área com avaliações mais negativas, pois foram identificados problemas relacionados a coordenação de departamentos municipais, falta de estratégias e planos bem definidos, além de uma limitada colaboração público-privada.

Na década de 90 o Instituto Brasileiro de Turismo (EMBRATUR), antiga Empresa Brasileira de Turismo, apresentou o PNMT, criado para dinamizar o desenvolvimento da atividade turística em âmbito municipal. A metodologia para atingir a descentralização do planejamento turístico era um enfoque participativo na gestão dos destinos turísticos (TRENTIN, 2016, BRASIL, 2007). O programa previa a elaboração de um plano turístico municipal, formação de colegiado local e fundo municipal de turismo. Embora ele tenha deixado um legado positivo, em uma avaliação realizada em 2002 foi observado que havia pouco envolvimento dos atores locais. Percebendo que mudanças precisavam ser feitas, grupos sociais e agentes econômicos se mobilizaram para a formulação do PRT (BRASIL, 2009).

As diretrizes e estratégias da Política Nacional de Turismo são elaboradas pelo Plano Nacional de Turismo (PNT). Esse plano é um documento que estabelece propostas para consolidar o turismo como um eixo estratégico efetivo de desenvolvimento econômico do Brasil. O PNT 2018-2022 foi elaborado de maneira coletiva, por agentes do setor público e privado, com o objetivo de deixar o setor de turismo mais moderno e menos centralizado (BRASIL, PNT, 2018).

Com relação ao âmbito regional, estadual e municipal, as ações do PRT são executadas com o apoio dos interlocutores regionais, estaduais e municipais, que devem acompanhar o ciclo de gestão do Programa. Esse ciclo envolve: planejamento, ação executiva, acompanhamento, avaliação de processos e resultados. Quanto as instituições e colegiado, encontram-se os órgãos oficiais, instâncias de governança, conselhos e fóruns (BRASIL, 2007). Segundo o Ministério do Turismo (BRASIL, 2009, p.15):

A Instância de Governança do Turismo pode ser então conceituada como uma organização social que conta com a participação de representações do poder público, da sociedade civil organizada e de entidades empresariais vinculadas ao turismo em determinado território (país, estado, região ou município). De maneira geral as instâncias de governança constituem-se em espaços de articulação dos atores sociais e de proposição, análise e monitoramento de políticas, planos e projetos na área do turismo sustentável.

Os Conselhos Municipais de Turismo, criados na década de 90 devido a tendência de descentralização administrativa, permitiram a inserção de representantes da sociedade e de setores turísticos na organização institucional do turismo. Esses conselhos podem ser consultivos e/ou deliberativos, e são capazes de reforçar o discurso da gestão participativa (TRENTIN, 2016). Diferente dos conselhos consultivos, os conselhos deliberativos são os que possuem poder de decisão, como capacidade para aprovar ou vetar projetos e políticas públicas (LAVINAS, MAGNO, 2016).

Independentemente do tipo de conselho, sua função é ser um canal que fortalece a participação popular, facilitando a prática do controle social (BRASIL, PORTAL DA TRANSPARÊNCIA, 2018). A participação engloba o envolvimento dos cidadãos no planejamento e execução da administração pública. Já o controle social está relacionado ao que vem depois do ato da administração pública: a fiscalização. Vigilância, denúncia e qualificação (para avaliar a efetividade da gestão) são modalidades do controle social, que contam com a população e tecnologias de informação para observar, divulgar ou avaliar os atos do governo (TENÓRIO, 2016).

A busca por maior participação popular, fiscalização e acompanhamento das ações do governo, objetivam contribuir para o setor representado no conselho. Cada conselho pode funcionar de uma maneira, e o mesmo conselho pode desempenhar diferentes funções. Os Conselhos de Turismo têm exercido papel controlador, estratégico, democrático e assessor/ consultor (GUIMARÃES, 2013).

Os conselhos ou qualquer outra instância de agentes sociais (turistas, mercado, Estado e comunidade) possibilitam uma melhor gestão de interesses e necessidades do local (FRATUCCI, 2005). Esses canais devem representar a sociedade, por isso, os conselheiros precisam dialogar e estar próximos das pessoas que estão sendo representadas por eles (VILLELA, MEDEIROS, 2016).

Os representantes do conselho municipal de turismo podem apresentar divergências de pensamentos, mas são eles que representam os atores presentes no município. Por essa razão, eles devem buscar acordos e consenso para atingir seus objetivos e também os da sociedade. A gestão funciona por meio dos acordos entre os atores envolvidos (SILVA et al., 2012).

Quando os agentes sociais passam a ter voz e direito de voto, políticas públicas podem ser desenvolvidas de maneira mais específica para o local, atendendo melhor às necessidades do destino turístico e contribuindo para seu desenvolvimento (FRATUCCI, 2005). Segundo Santos (2016), a maior parte das políticas públicas não contempla diretamente o turismo mas afeta a atividade.

As políticas públicas de turismo precisam de uma visão a longo prazo e não projetos de médio ou curto prazo que atendam apenas os governantes. Destaca-se que a busca por maior autonomia foi uma das causas da descentralização no setor de turismo, dando origem aos *conventions bureaux*, que buscam promover o turismo, e aos conselhos de turismo nos diferentes níveis governamentais (FRATUCCI, 2009, FRATUCCI, 2005).

Velasco e Trentin (2014) acreditam que as instâncias regionais e os conselhos municipais de turismo podem colaborar para o desenvolvimento do turismo por meio da elaboração de um plano estratégico. Além disso, a promoção de diálogos também pode auxiliar o desenvolvimento turístico do local.

Quando o desenvolvimento do setor turístico é abordado, significa que serão adotadas políticas que criem oportunidades de trabalho e renda para os moradores, sem deixar de dar a proteção social requerida. A comunidade e o desenvolvimento local são trabalhados no desenvolvimento do setor turístico. A atividade turística pode ser inviabilizada em um local que não respeita os direitos humanos e que conta com a presença da desigualdade, violência, guerra ou fome. Sendo assim, entende-se a importância do desenvolvimento local, que envolve mudanças estruturais, para que os habitantes possuam autonomia para explorar o potencial do território. Ressalta-se que desenvolver não significa apenas uma busca por crescimento econômico (CORIOLANO, 2012).

Não existe um modelo que se adeque a qualquer local, nem uma cidade perfeita, porém, é possível compreender que é essencial definir que tipo de cidade ela pretende ser e quais dimensões precisam ser melhoradas. Essas dimensões não devem ser operadas separadamente, pois as dimensões não são independentes. Portanto, possuir apenas uma boa governança não é suficiente para um local se tornar inteligente, mas influencia as outras dimensões (IESE, 2015).

2.3 Conselho Municipal de Turismo de Búzios

O município de Armação de Búzios é um balneário localizado na Região das Baixadas Litorâneas, no estado do Rio de Janeiro, à 165 km de distância da capital e que pertenceu ao município de Cabo Frio até 1997 (BÚZIOS, 2018, TCE, 2016). É um destino turístico que se encontra na região turística da Costa do Sol, local com grande diversidade, que possui praias apropriadas para banho, surfe, mergulho e atividades náuticas, além de lagos, patrimônio histórico e cultural (TURISRIO, 2018).

Búzios possui mais de 10 secretarias e possui também conselhos. De acordo com os Boletins Oficiais que podem ser encontrados no site da cidade, alguns desses conselhos são: Conselho Municipal de Contribuintes, Conselho Gestor de Mobilidade Urbana, Conselho Municipal de Política Cultural, Conselho Municipal de Educação, Conselho Municipal de Meio Ambiente e Pesca, e Conselho Municipal de Turismo (BOLETIM OFICIAL, BÚZIOS, 2018).

O Conselho Municipal de Turismo de Búzios foi criado pela Lei nº 990 de setembro de 2013 e reconhecido pelo Ministério do Turismo em 2019. De acordo com o Regimento Interno, este conselho tem funções consultivas e de assessoramento do Poder Executivo Municipal. Kronemberger, Medeiros e Dias (2016), afirmam que quando o conselho possui função consultiva, ele deve assessorar o poder público por meio de opiniões e sugestões. Segundo o Regimento Interno, a finalidade do COMTUR é opinar, sugerir, indicar e propor medidas que objetivem o incremento e o desenvolvimento da atividade turística em Búzios.

Segundo o decreto nº 994, de agosto de 2018, o Conselho Municipal de Turismo de Búzios é composto por conselheiros que representam as seguintes entidades: Associação Comercial e Empresarial, Associação de Pousadas, Associação de Hotéis, Associação de Quilombolas da Rasa, Associação de Táxis, Búzios *Convention & Visitors Bureau*, Órgão Municipal de Turismo, Órgão Municipal responsável pelo Meio Ambiente, Órgão Municipal responsável pela Cultura, Órgão Municipal responsável

pela Ordem Pública e Defesa Civil, Órgão Municipal responsável pelo Planejamento e Desenvolvimento Urbano e Poder Legislativo.

O Regimento Interno aponta que o plenário do COMTUR, instância máxima do conselho, possui 12 titulares e 12 suplentes. Desses membros, metade está no conselho por indicaao do prefeito. O mandato tem duraao de dois anos, todos os membros têm direito ao voto e não há remuneraao pela funao no conselho.

De acordo com as atas das reuniões do COMTUR, as associaoes que fazem parte do conselho são: Associaao de Pousadas, de Hotéis, Comercial e Empresarial, de Quilombolas da Rasa e de Taxis. Também fazem parte: Búzios *Convention & Visitors Bureau* e alguns outros órgãos, como a Secretaria de Turismo, Secretaria Pública e Defesa Civil e Secretaria de Meio Ambiente.

3 METODOLOGIA

Foi realizado um estudo qualitativo utilizando a estratégia de pesquisa do estudo de caso. Essa estratégia de pesquisa é utilizada quando o pesquisador não precisa e não pode ter controle sobre eventos e comportamentos. O estudo de caso serve para examinar acontecimentos contemporâneos e é indicado para questões de pesquisa que iniciem com as palavras “como” e “por que” (YIN, 2010).

A questão de pesquisa que norteou este trabalho foi: Como a governana do turismo pode atuar no sentido de favorecer um destino turístico a se tornar inteligente? Portanto, entende-se que a estratégia do estudo de caso foi indicada para responder à questão. Quanto à unidade de análise optou-se pela escolha do Conselho Municipal de Turismo de Búzios por ser esta organizaao a mais representativa da governana do turismo no município.

Existem diferentes tipos de estudos de caso, esta pesquisa adotou o estudo de caso exploratório. Segundo Gil (2002), pesquisas exploratórias possibilitam descobertas e buscam proporcionar maior familiaridade com o problema a fim de esclarecê-lo. A justificativa para esse estudo ser considerado exploratório também está na escassez de pesquisas sobre destinos turísticos inteligentes.

O primeiro passo para o desenvolvimento deste trabalho foi a realizaao de uma pesquisa bibliográfica. Em seguida, buscou-se informaoes em sites, atas e no Regimento Interno do Conselho Municipal de Turismo de Búzios. Além disso, foram feitas entrevistas com os membros do conselho.

As entrevistas foram feitas de forma presencial na cidade de Búzios com os representantes das entidades acima que são os conselheiros do COMTUR. A entrevista mais longa durou cerca de 48 minutos e a mais curta 13 minutos. Essas entrevistas foram semiestruturadas, contando com perguntas abertas e fechadas. Nesse tipo de entrevista, o entrevistado pode discorrer sobre o tema, e caso o entrevistado “fuja” do assunto, o entrevistador pode retomar a discussão para o tema de interesse e fazer perguntas adicionais, visto que novas categorias podem surgir (BONI, QUARESMA, 2005).

Antes de elaborar o roteiro de entrevista utilizado, foi feito um teste piloto com outro roteiro. O primeiro roteiro passou por alteraoes. O teste piloto foi aplicado com um membro do conselho em fevereiro de 2019. Após aplicar a entrevista piloto, optou-se por realizar algumas modificaoes com o objetivo de aprimorar o roteiro e obter informaoes mais relevantes.

A estratégia para análise dos dados foi a análise de conteúdo. A análise de conteúdo é um conjunto de instrumentos metodológicos que se apoia no estudo da linguagem e depende da interpretação do pesquisador. É adequado utilizar esse método quando há intenção de encontrar mensagens contidas em documentos ou no discurso. Esse método pode enriquecer uma tentativa de pesquisa exploratória, portanto, pode auxiliar o pesquisador que busca investigar ou descobrir algo por meio da interpretação de uma narrativa (BARDIN, 2011, DELLAGNELO, SILVA, 2005).

A análise de conteúdo possui três fases: pre-análise, exploração do material e tratamento dos resultados. A primeira fase envolve organização e leitura do que é relevante para a pesquisa, escolha dos documentos a serem analisados, formulação de hipóteses, entre outras preparações para a análise propriamente dita. A exploração do material consiste em operações de codificação, ou seja, elaboração das categorias de análise (BARDIN, 2011). É necessária a criação de uma categorização para facilitar a interpretação dos dados (DELLAGNELO, SILVA, 2005).

De acordo com Gil (2002) categorias devem ser criadas com base no referencial teórico para facilitar o pesquisador na organização dos dados. De forma a possibilitar as análises foram elaboradas categorias de análise e um roteiro de entrevista com base no referencial desenvolvido ao longo do trabalho. As categorias estão presentes no quadro 1:

Quadro 1: Categorias de análise

Categorias	Conceito	Autores
Qualidade de vida	Preocupações com a segurança, educação, saúde e cultura dos moradores	Giffinger et al., 2007
Desenvolvimento sustentável do destino	Sustentabilidade apresenta dimensões ambiental, econômica e sociocultural	Ávila et al., 2015
Inovação	Tecnologias, processos, serviços ou produtos, com o objetivo de aumentar a eficiência, rentabilidade e competitividade do destino	Ávila et al., 2015
Competitividade	Capacidade que o destino tem para proporcionar melhores bens e serviços aos visitantes	Dwyer e Kim, 2003
Tecnologia	Quando as tecnologias são utilizadas de maneira adequada elas podem aprimorar a utilização de recursos, coleta de dados e tomada decisão de forma mais inteligente	Cury e Marques, 2016

Fonte: Elaboração própria, 2020.

As categorias foram escolhidas com base no referencial teórico, em especial no modelo da SEGITTUR: qualidade de vida, experiência turística, desenvolvimento sustentável do destino, inovação, competitividade e tecnologia.

4 RESULTADOS

4.1 Qualidade de vida

A alta qualidade de vida envolve condições saudáveis, facilidade em acessar cultura, segurança, educação, qualidade da habitação e atratividade turística. A qualidade de vida deve ser garantida por meio de uma boa gestão de recursos (GIFFINGER, 2007; CURY, MARQUES, 2017).

A qualidade de vida é um dos benefícios que destinos turísticos inteligentes podem proporcionar à população (SEGITTUR). Apesar dos indivíduos terem diferentes percepções sobre o que é qualidade de vida, existem aspectos fundamentais para que a sociedade tenha acesso a ela.

Ao perguntar aos entrevistados o que eles entendem por qualidade de vida e se Búzios oferece qualidade de vida aos moradores, as respostas foram variadas. O entrevistado 8 disse que em sua opinião qualidade de vida é: “Estar bem no ambiente, num lugar que você esteja bem consigo mesmo e com a natureza a sua volta”. Para esse entrevistado, Búzios não oferece qualidade de vida, pois o poder público não impede agressões à natureza.

O pensamento do entrevistado 10 segue a mesma linha, pois para ele qualidade de vida envolve: “Convivência em harmonia com a sociedade, o entorno e a natureza”. Ele acredita que a cidade de Búzios não oferece qualidade de vida para seus moradores, porque legislações não são respeitadas e há estímulo para que sejam feitos eventos que desrespeitam o sossego alheio e a natureza.

Essa resposta pode ser associada ao indicador “esforços individuais para proteger a natureza” de Giffinger et al. (2007), que contribui para que o ambiente se torne inteligente.

Para o entrevistado 6, Búzios oferece qualidade de vida. Ele mencionou que a cidade de Búzios busca reduzir a criminalidade, e deu o exemplo das câmeras de reconhecimento facial que auxiliam na segurança. Falou que as principais preocupações do governo são: saúde, educação e segurança. Também disse que em sua opinião a qualidade de vida tem a ver com a saúde e contato com a natureza e áreas verdes.

No dia 6 de agosto de 2019, foi inaugurado o Centro de Monitoramento para prédios públicos, que conta com 305 câmeras de segurança em 44 prédios municipais (BÚZIOS, 2019). A segurança pública é abordada com frequência nas atas das reuniões do COMTUR, pois é uma preocupação para moradores e visitantes. Em uma das reuniões, um representante informou que na Câmara dos Vereadores a segurança também é um assunto recorrente. Quando não há segurança em um local, as pessoas ficam mais vulneráveis à acidentes ou à criminalidade. Isso pode gerar medo e fazer turistas perderem o interesse no destino.

O entrevistado 2 acredita que para existir qualidade de vida, as pessoas devem ter um bem-estar físico e emocional. Ele informou que as paisagens da cidade auxiliam, mas devido a problemas econômicos, como trabalhar e não ter dinheiro suficiente para as despesas, as pessoas acabam tendo problemas relacionados ao estresse. Segundo o IBGE (2017), o salário médio mensal dos trabalhadores formais da cidade é de dois salários mínimos. Ao comparar com outros municípios do estado, Búzios fica na posição 41 de 92.

Para o entrevistado 1, a qualidade de vida está relacionada a um local seguro, e ainda mencionou que por ser uma cidade pequena, existe proximidade dos locais em

que os moradores frequentam, o que facilita o deslocamento e favorece a qualidade de vida.

O entrevistado 4 mencionou que em sua opinião Búzios oferece qualidade de vida pelos locais serem próximos, ter a possibilidade de ir para o trabalho de bicicleta e ir à praia com frequência. O entrevistado 4 afirmou que por se tratar de algo pessoal, para algumas pessoas: “Qualidade de vida pode ser ter um shopping por perto, um bom cinema e teatro, e isso não tem em Búzios”.

Búzios “com certeza” oferece qualidade de vida na opinião do entrevistado 9. Para ele, qualidade de vida pode ser caracterizada como: “Viver longe do estresse das grandes cidades, longe do barulho extremo [...] O estresse gera uma qualidade de vida péssima e acaba afetando a saúde”.

O entrevistado 11 também acredita que Búzios ofereça qualidade de vida, já que a cidade possui áreas verdes, possibilita contato com natureza e permite que as pessoas não percam tempo com deslocamento. O entrevistado informou que as pessoas são carentes de atividades culturais, mas que a cidade do Rio de Janeiro não é tão distante, sendo assim, as pessoas podem se deslocar para realizar esse tipo de atividade no município do Rio.

Para Giffinger (2007) atividades culturais são importantes para a qualidade de vida dos habitantes, por isso a frequência de pessoas em museus, teatros e cinemas faz parte dos indicadores das cidades inteligentes.

A entrevistada 5 disse que a qualidade de vida varia de um morador para o outro, pois o local de residência influencia diretamente nesse aspecto. Mas para ela, Búzios possui ambientes que proporcionam qualidade de vida, como as praias e boas praças. Sobre as praias de Búzios, que são os principais atrativos turísticos do local, vale ressaltar que segundo a avaliação de balneabilidade realizada em abril de 2019, elas são próprias para banho (INEA, 2019). Algumas praias como Tartaruga, Canto e Ferradura já foram consideradas impróprias para banho devido ao despejo impróprio de esgoto (FREITAS, 2014), mas com o passar dos anos foram feitas melhorias que solucionaram esse problema.

Para o entrevistado 7, o que pode influenciar para prejudicar a qualidade de vida é o trânsito, mas isso ocorre apenas no verão. O entrevistado 7 também mencionou que na cidade há boas escolas, bons cursos, saneamento e saúde básica.

Quando o entrevistado menciona cursos e escolas, ele se refere a educação. A educação é essencial para um local ter qualidade. Nesse aspecto é importante que haja uma boa quantidade e também qualidade nas instituições de ensino (IESE, 2015). A educação também será importante para capacitação da população.

Com as falas dos entrevistados foi possível identificar que questões referentes ao contato com a natureza, viver em cidade pequena, ter segurança e ter mais tempo para práticas de lazer e atividades físicas, são relevantes para que esses moradores sintam que há qualidade de vida onde vivem.

Em algumas falas é possível notar que o estilo de vida em Búzios é mais tranquilo quando comparado ao Rio de Janeiro. Porém, o fato de ter menos opções de atrativos culturais, escolas, cursos e universidades pode trazer desvantagens para a cidade. Apesar da importância, não foram mencionadas questões como expectativa de vida, taxa de pobreza e qualidade no sistema de saúde.

4.2 Desenvolvimento sustentável do sustentável

O desenvolvimento sustentável é um dos pilares dos destinos turísticos inteligentes. Ele possibilita que o local se torne mais inovador, mais competitivo, ofereça mais qualidade de vida e melhores experiências aos turistas (SEGITTUR, 2013).

Os entrevistados foram questionados sobre o que eles entendem por sustentabilidade. Para o entrevistado 4: “Ser sustentável é usar os recursos de forma racional para não prejudicar o meio ambiente”. O entrevistado 10 disse ser: “Tudo aquilo que leva a uma convivência em harmonia com a sociedade, o entorno e a natureza”. Para a entrevistada 5, sustentabilidade é pensar nas próximas gerações, na economia, no meio ambiente, na sociedade, reduzir impactos negativos e desenvolver projetos.

A resposta da entrevista 5 tem a ver com a descrição de Medina (2014) sobre o desenvolvimento sustentável. Para o autor, o desenvolvimento sustentável passa a ser a base da inteligência territorial, que deve abranger aspectos ambientais, econômicos e sociais.

Para o entrevistado 1 a sustentabilidade está relacionada a palavra equilíbrio. O mesmo disse: “Deve existir equilíbrio na parte financeira com a ecológica, devendo ser feito um planejamento para não afetar a experiência do turista e o meio ambiente de forma negativa”. Ele exemplificou dizendo que os negócios precisam estar legalizados, e que não deve haver excesso de pessoas na cidade. Foi afirmado por esse entrevistado que não houve preocupação com o equilíbrio anteriormente e agora estão tendo que gerir o desequilíbrio.

O entrevistado 1 acredita na boa relação e equilíbrio da economia com o meio ambiente. A resposta desse entrevistado remete à afirmação de alguns autores, Camargo (2014) e Ávila e Sanchez (2013) sobre a sustentabilidade estar relacionada à redução de desperdícios, aumento da eficiência, promoção de capital humano e social. Para esses autores, o desenvolvimento sustentável deve ser analisado pela ótica dos empresários, pela ótica cultural e social.

Os entrevistados também foram questionados se Búzios pode ser considerado um destino turístico sustentável. O entrevistado 1 afirmou que se Búzios for comparado com outros destinos, pode ser considerado um destino sustentável, porém, ainda há atrasos com relação a isso. Ele mencionou que existem problemas com o esgoto.

De acordo com o IBGE (2017) 89.6% dos domicílios em Búzios possuem esgotamento sanitário adequado, sendo assim, dos 92 municípios do estado, Búzios ocupa a 12ª posição. Pela posição no ranking, percebe-se que Búzios está melhor do que diversos municípios do estado no quesito esgotamento sanitário.

Em julho de 2019 a estação de tratamento de esgoto de Búzios recebeu um investimento. A estação de tratamento recebeu um desarenador para retirar partículas sólidas e areia do esgoto. A ideia é fazer um tratamento de esgoto moderno e com a máxima eficiência na qualidade do efluente (PROLAGOS, 2019). Com esse investimento, há mais chances da cidade minimizar os problemas relacionados ao esgoto.

Alguns entrevistados (7, 8, 10 e 11) acreditam que Búzios não é um destino sustentável por diferentes razões, como problemas relacionados ao saneamento básico e coleta de lixo, qualidade dos empregos oferecidos na cidade, permissão para atividades que agredem a natureza e bens naturais explorados de forma inadequada.

Para o entrevistado 2 a sustentabilidade de um destino tem a ver com o meio ambiente, a economia, inclusão e especialmente ao planejamento a longo prazo. Ele acredita que é essencial pensar na cidade para daqui a 50 anos, o que não tem sido feito

em Búzios. Também foi mencionado que é importante trazer consultores, abrir debates para que a sociedade contribua e escolham o que desejam, escolher as pessoas que são mais habilitadas e que possuem mais experiência para o planejamento, e executar os planos. Em sua opinião, Búzios não pode ser considerado um destino sustentável.

O entrevistado 3 acredita que para a sustentabilidade existir é imprescindível saber a quantidade de pessoas que a cidade é capaz de comportar. Foi mencionado o problema do aumento da visitação em períodos como Réveillon. Segundo o entrevistado a cidade tem uma média de 40.000 habitantes e nesse período o número sobe para 600.000, pois há casas que hospedam cerca de 25 pessoas.

Para o entrevistado 3, esse aumento do número de pessoas no município causa problemas, e exemplificou dizendo que a cidade não comporta o lixo gerado por tantas pessoas. Além disso, afirmou também que para o destino ser sustentável, é preciso saber a hora de deixar de explorar um local. Ele deu o exemplo do mangue de pedra que não deveria ficar sendo visitado o tempo todo, já que existem apenas três no planeta.

O Índice de Competitividade do Turismo Nacional (2015) apontou que Búzios não possuía estudos de capacidade de carga. Em uma ata de uma reunião do COMTUR de 2017, foi dito pelo presidente do conselho que estava sendo realizado um estudo da Praia da Tartaruga e que ele mesmo foi junto fazer as medições e viu que a praia comporta 800 pessoas. No entanto, ela tem recebido 3.500 pessoas, segundo a ata.

Com essas respostas, foi possível identificar que Búzios possui diferenciais positivos. Mas apesar dos esforços e das melhorias com relação ao desenvolvimento sustentável, o excesso de pessoas na alta temporada prejudica a cidade especialmente do ponto de vista ambiental.

4.3 Inovação

A inovação pode ser encontrada em tecnologias, processos, serviços ou produtos, sempre com o objetivo de melhorá-los, aumentando a eficiência, rentabilidade e competitividade do destino (ÁVILA et al., 2015). Para que o destino se torne mais competitivo, a inovação precisa estar presente (DOMARESKI-RUIZ, GÂNDARA, CHIM-MIKI, 2015).

Os entrevistados foram questionados se acreditam que a cidade de Búzios seja um destino inovador. O entrevistado 7 considera que a inovação envolve benefícios econômicos e ambientais, e acredita que alguns empresários têm pensamentos inovadores:

Pra ser inovador é preciso não fazer o que os demais tem feito por aí, então, é quando você traz algo que vai se tornar um benefício pro seu ambiente, pros demais, sem ter um custo alto e sem interferir no meio ambiente. Como lâmpadas econômicas e energia solar. Traz um produto de qualidade pro seu cliente, sem estar interferindo no meio ambiente. Alguns empreendimentos já têm essa consciência, porque isso acaba pesando no bolso do empresário.

O exemplo do entrevistado 7 mostra que para ele, a inovação se refere a algo novo, que traga benefícios econômicos e que não prejudique o meio ambiente. O projeto Cidade Inteligente Búzios e seus programas relacionados a *smart grid* possui essas características (CIDADE INTELIGENTE BÚZIOS, 2018).

Ao dar sua opinião sobre inovação, o entrevistado 9 disse:

A inovação e a tecnologia estão juntas, muito juntas e é uma pena. Porque ser inovador não tem que ser tecnologicamente moderno, as vezes ser inovador é buscar outros acessos para as praias, é mudar o sentido de uma rua para privilegiar o pedestre, criar ciclovias que possam oferecer mais saúde e experiência diferenciada à sociedade. Ser inovador não significa que tem que estar atrelado à tecnologia, isso é um erro que cometemos muito, mas acho que a cidade de Búzios sempre foi inovadora.

O comentário do entrevistado 9 mostra que para inovar não é preciso ser um local muito moderno e tecnológico, apesar de muitos acharem isso. Para esse entrevistado, é preciso pensar em alternativas e criar soluções que melhorem o local para a população e para os turistas.

Ao ser questionado sobre inovação, o entrevistado da pesquisa piloto disse que isso poderia acontecer por meio da exploração de alguns segmentos de turismo, como o ecológico, náutico e de terceira idade. Para ele um ponto importante é inovar sem perder a principal característica de Búzios: a aldeia de pescadores. Ele acredita que para Búzios se tornar um destino mais inovador, o primeiro passo é acabar com a “politicagem”. Pois, é necessário que cada um assuma a sua responsabilidade e faça o seu “dever de casa” que é buscar ser o melhor e melhorar individualmente o seu serviço, independente da área de atuação. O entrevistado ainda afirmou que a Secretaria de Turismo tem que ser o carro chefe do governo, cabendo às outras secretarias trabalhar em sintonia com a mesma.

Ao mencionar que Búzios poderia explorar outros tipos de segmentos, o entrevistado se refere a inovação voltada para geração de renda. A afirmação confirma a citação de Brandão, Joia e Teles (2016) sobre as cidades inteligentes precisarem da inovação para enfatizarem um ambiente propício a novas oportunidades de negócios.

Para o entrevistado 11 destinos inovadores se renovam, tem qualidade, novidades e preservação. Ele mencionou que em sua opinião, Búzios não é um destino inovador porque a gestão é muito conservadora, e alguns gestores acreditam que as praias já bastam. O entrevistado 11 disse: Tem que ter novidade pra “reatrair” o povo, Búzios sempre foi muito frequentada [...] o turismo de massa entrou aqui e foi uma desgraça, Búzios é muito pequena, turismo de massa não dá aqui”. Algumas pessoas podem ficar relutantes à inovação por medo do destino perder suas características.

O entrevistado 11 apresentou uma informação a respeito do medo da inovação. Nem todas as pessoas enxergam a inovação como algo positivo para o destino, apesar dela ser fundamental para um destino se tornar inteligente. Esse entrevistado acredita que Búzios precisa de inovação para continuar sendo um importante destino turístico, para evitar o turismo de massa e também para atrair um público específico e desejado.

De acordo com o entrevistado 2, Búzios não é um destino inovador: “Quando pensamos nos serviços, eles se destacam pela qualidade e não pela inovação. Não há inovação aqui.” Ele acredita que a cidade precisa solucionar questões básicas, como aumentar o número de calçadas e a acabar com a concorrência desleal que os meios de hospedagem vem enfrentando graças ao Airbnb.

O entrevistado 1 chamou o Airbnb de “grande vilão” e “abacaxi”. Segundo esse entrevistado, o número de residências entrando para o Airbnb tem aumentado muito e já são quase 3.200. Um dos problemas é que as praias, que são os atrativos principais, não tem para onde crescer. Além disso, com os valores de hospedagem mais baixos, o perfil dos visitantes muda, o que traz mudanças para a cidade, como o fechamento de

restaurantes de luxo. Para o entrevistado 2 o Airbnb “aumenta o volume de visitantes, mas a qualidade cai”.

O Airbnb funciona como um meio de hospedagem, por isso, ele prejudica principalmente os empresários do ramo de hospedagem. Búzios busca se vender como um destino de luxo, mas como o Airbnb funciona como um meio de hospedagem mais econômico, o público que frequenta a cidade passa a ser outro. Alguns entrevistados criticaram o Airbnb devido a essa mudança no perfil dos turistas e superlotação da cidade. Por isso, para alguns entrevistados, é necessário solucionar essa questão antes de se preocupar em deixar a cidade mais inovadora.

Ao perguntar ao entrevistado 8 se Búzios é um destino inovador, ele informou: “Não, Búzios não é inovador porque o turismo se resume a praia, não tem outra atração. A noite tem a Rua das Pedras, fora isso não atrai, não tem diferencial”.

Apesar das opiniões serem variadas, respostas como a do entrevistado 8, são capazes de mostrar que Búzios precisa de mudanças para ter mais chances de se tornar um destino inteligente, pois segundo Ávila et al. (2015), a inovação é a base de um DTI.

A cidade realiza eventos, principalmente esportivos e gastronômicos, para atrair visitantes na baixa temporada e não vender o destino apenas como “sol e praia”. Apesar de ser uma boa estratégia, Búzios precisa de mais inovação.

Também é preciso refletir sobre o tipo de inovação que a cidade precisa. O Airbnb é um exemplo de inovação que não tem trazido benefícios para o destino turístico em geral.

Em maio de 2019 devido a uma parceria do Ministério do Turismo, Sebrae e Embratur, foi lançado o Programa Investe Turismo em cidades do estado do Rio de Janeiro, incluindo Búzios. O programa tem por objetivo desenvolver destinos turísticos e gerar empregos por meio da qualificação de negócios, fortalecimento de micro e pequenas empresas e investimentos públicos e privados (PANROTAS, 2019). Essa parceria poderá trazer mais possibilidades para a cidade melhorar em termos de inovação.

4.4 Competitividade

O Índice de Competitividade do Turismo Nacional (2015) classifica que para melhorar a competitividade, deve-se aprimorar algumas dimensões, entre elas: acesso, infraestrutura geral, políticas públicas, monitoramento, atrativos turísticos e marketing e promoção do destino.

De acordo com esse índice, Búzios possui como principais diferenciais: a conservação urbana e limpeza em áreas turísticas, imagem positiva na mídia nacional e internacional e a proximidade do Aeroporto Internacional Antônio Carlos Jobim (Galeão), localizado a menos de 200 Km da cidade. Também existem outros pontos positivos que contribuem para esse destino, como: atuação do *Convention & Visitors Bureau*, presença de Centro de Atendimento ao Turista, utilização de redes sociais com perfil promocional, realização de eventos que atraem turistas, entre outros.

Ainda segundo o Índice de 2015, apesar dos pontos positivos do destino, existem desafios a serem enfrentados. Alguns deles são: falta de acessibilidade em atrativos e meios de hospedagem, congestionamento no trânsito durante a alta temporada, inexistência de terminal rodoviário, falta de sinalização turística em idioma estrangeiro, inexistência de estudos de capacidade de carga, inexistência de fundo municipal de turismo ativo, utilização de mão de obra informal durante a alta temporada e ausência de sensibilização dos cidadãos sobre os impactos da atividade turística no destino.

Perguntou-se aos entrevistados o que consideravam ser um destino competitivo e se Búzios pode ser classificado com um. Ao falar sobre o que pode ser considerado um destino competitivo, a entrevistada 5 mencionou algumas características:

Acho que é quando tem uma marca forte, ele tem um público bem definido e certinho, tem um turismo ordenado, essa palavra soa um pouco elitista, eu entendo que possam pensar que é uma coisa elitista, mas eu vejo outro lado. Ordenamento é uma coisa fundamental para que cada um entenda até onde pode ir. O setor público tem que estar empoderado, saber quais são as suas obrigações, por exemplo: uma praia que não tem ordenamento público  uma zona.

A entrevistada menciona questões relevantes para competitividade, como a marca forte, que  ter um destino consolidado, atrativo e que saiba se vender. Ela também cita o ordenamento, que está relacionado ao crescimento, planejamento e organização do destino.

O entrevistado 1 acredita que Búzios tem muito potencial. Informou que para melhorar a competitividade é importante oferecer uma boa experiência desde a chegada do turista ao aeroporto, e mencionou que no local deve ter uma logomarca da cidade. Disse que é preciso oferecer bom atendimento e em diferentes idiomas tanto nos táxis quanto nos receptivos, que os hotéis precisam oferecer boas condições e que os restaurantes devem ter pratos vegetarianos.

Para ele isso é uma “cartilha do óbvio”, porém, existem destinos que não fazem isso. Também mencionou que é preciso avançar em outros aspectos. Ele citou estudos de capacidade de carga, monitoramento ambiental e Bandeira Azul, um programa que promove o desenvolvimento sustentável nas praias e certifica a qualidade das mesmas. Ao verificar o site do programa (BANDEIRA AZUL, 2019), constata-se que duas praias de Búzios, Tucuns e Forno, estão na fase piloto do Programa Bandeira Azul do Brasil.

Assim como a entrevistada 5, o entrevistado 1 acredita que a marca é relevante para a competitividade. Para a marca do destino ser forte, é preciso que a cidade tenha boas estratégias de marketing, saiba o que deve divulgar, onde e como. Além de ter boas condições e infraestrutura para receber os visitantes.

Para o entrevistado 4 a cidade já é competitiva, tanto que recebe mais turistas do que deveria. Mas ele acredita que deveria haver mais criatividade, pois a cidade depende do turismo e o turismo tem se resumido a sol e mar, por isso é preciso alternativas para a baixa temporada.

O entrevistado 6 também considera Búzios um destino competitivo por receber uma grande quantidade de turistas. Ele afirmou que a cidade costuma receber cerca de 500.000 pessoas na alta temporada e que Búzios “sai na frente de outros destinos” em relação a competitividade.

O fato de receber muitos turistas é bom para o destino, mas não quer dizer que o destino turístico seja competitivo. Como Dwyer e Kim (2003) afirmam, a competitividade está ligada principalmente à melhoria de bens e serviços. Sendo assim, receber mais turistas do que deveria pode representar falta de planejamento e soluções para problemas.

Já o entrevistado 3, acha que Búzios não é um destino competitivo. Ele acredita que o destino esteja no caminho para se tornar um, mas precisa trabalhar muito para chegar lá.

4.5 Tecnologia

Tecnologias podem trazer melhorias para os destinos turísticos de diferentes maneiras. No referencial teórico deste trabalho foram informadas algumas das formas de utilizar a tecnologia para o benefício de um lugar.

Foi questionado aos entrevistados se eles acreditam que o uso de tecnologias é capaz de trazer benefícios para Búzios. Todos disseram que sim. Apesar do reconhecimento da importância desse setor, o entrevistado 11 informou que não há investimentos nessa área.

Investimentos em sistemas tecnológicos trazem benefícios para a população. Brandão, Joia e Teles (2016) afirmam que as tecnologias quando incorporados em conjunto com componentes sociais, são fundamentais para tornar a cidade mais eficiente, sustentável e agradável para a população e para todos que usufruem dela (BRANDÃO, JOIA, TELES, 2016).

O entrevistado 1 acredita que as tecnologias de informação e comunicação promovem melhores experiências, pois com mais informações disponíveis online, os visitantes têm benefícios como: saber dos eventos que estão acontecendo na cidade, comprar ingressos antecipadamente e saber a distância de uma praia para outra. A entrevistada 5 também acredita que as tecnologias sejam essenciais por causa da disponibilidade de informações, como saber a hora exata que um ônibus vai passar.

Os comentários desses entrevistados podem ser relacionados com a afirmação de Silva, Leite e Pinheiro (2016), que acreditam que para desenvolver uma cidade inteligente é necessária uma infraestrutura de rede interligada para transmitir informações (SILVA, LEITE, PINHEIRO, 2016).

Quando a entrevistada 5 menciona a relevância de saber a localização exata de um ônibus, pode-se dizer que é uma afirmação da importância da *Internet of Things* (IoT). O horário exato que um ônibus passa é apenas um exemplo, pois conforme Buhalis e Amaranggana (2013) apresentam, áreas de risco podem ser monitoradas em tempo real, trazendo mais segurança para a cidade.

Para o entrevistado 4, o principal benefício está relacionado a questão das informações disponíveis. Ele menciona a disponibilidade e facilidade de encontrar telefones de passeios legalizados, polícia e hospitais. O entrevistado acredita que Búzios fez um bom uso da tecnologia quando foi instalado o wi-fi gratuito na praça.

O mesmo entrevistado mencionou que seria bom paisagisticamente para a cidade “passar os fios elétricos por baixo”, mas que o custo para isso é muito alto. O entrevistado 8 também acredita que tecnologias trazem benefícios que vão além da internet, ele exemplificou com as energias renováveis e bicicletas elétricas.

O wi-fi gratuito em Búzios passou a existir com a implantação do projeto Cidade Inteligente Búzios, voltado para a *smart grid*, que garantem a distribuição elétrica de forma mais segura, eficiente e sustentável. O projeto também contou com algumas bicicletas e carros elétricos (REDES INTELIGENTES BRASIL, 2018).

O entrevistado 2 além de mencionar a facilidade em acessar informações, acredita que as tecnologias auxiliam na gestão de hotéis, gestão de estacionamento e na facilidade para a capacitação devido a cursos online. Porém, ele mencionou que com as tecnologias algumas vezes “se perde o aspecto humano, amigável e caloroso”.

A opinião do entrevistado 2 a respeito da facilidade de acessar informações e dos cursos online, tem relação com o pilar das pessoas inteligentes Giffinger et al. (2007). Pessoas inteligentes estão associadas a pessoas criativas, informadas, que possuem e compartilham conhecimentos sobre sua cidade. E a tecnologia pode auxiliar nesses aspectos.

Búzios possuía um aplicativo que está fora do ar chamado Búzios Cidadão. Ao instalar o aplicativo, as pessoas poderiam fazer requerimentos sobre problemas na cidade, como lâmpadas apagadas, carros parados em locais proibidos, vazamentos, lixo nas ruas, vias com buracos, atendimento em praias, transporte público ou obras irregulares.

Um aplicativo como esse pode ser considerado *crowdsourcing*, pois permite que o cidadão compartilhe informações sobre sua cidade. Como os moradores locais costumam ter conhecimento da cidade em que vivem, o *crowdsourcing* é uma maneira barata de coletar dados e estimular a participação da comunidade local (NESTA, 2015).

O entrevistado 1 disse que o aplicativo acabou não funcionando, porque os requerimentos iam para a ouvidoria, e posteriormente eram encaminhados para as secretarias responsáveis pelo problema. Para o entrevistado, as secretarias não têm profissionalismo, por isso os problemas não eram solucionados e não adiantava usar o aplicativo.

Outro tipo de aplicativo foi mencionado durante a entrevista. O entrevistado 7 citou a criação de um aplicativo voltado para o turismo, o Visit Búzios:

Temos implantado um aplicativo que em um clique tem informações de onde comer, temperatura, e o outras informações, o: Visit Búzios. Já é difundido em várias partes do mundo, para as pessoas terem boas referências de hotéis, restaurantes.

O aplicativo está disponível para download, oferece informações sobre a cidade, mas ainda faltam informações, visto que ainda está em desenvolvimento.

A transparência e o controle de gastos públicos são as maiores vantagens trazidas pela tecnologia de acordo com o entrevistado 10. O site oficial da cidade de Búzios possui um portal da transparência, em que é possível acessar os dados institucionais, orçamento municipal, licitações e contratos e contas públicas. A descrição do entrevistado 10 reafirma o que Cury e Marques (2017) dizem sobre a visão diferenciada que o governo possui sobre a cidade ao utilizar mídias sociais, aplicativos e sites com áreas para comentários e sugestões.

Segundo o regimento interno do COMTUR, as reuniões do conselho devem ocorrer uma vez por mês. Elas são públicas e divulgadas com antecedência, conforme o próprio regimento apresenta. A divulgação é feita no Boletim Oficial de Búzios que está disponível no site do município, o que facilita a população fiscalizar ações do governo. Ao verificar os 23 Boletins Oficiais do ano de 2019, nenhuma reunião do COMTUR foi divulgada, apenas uma reunião do Conselho Municipal de Política Cultural, que faz parte da Secretaria de Turismo, Cultura e Patrimônio Histórico. Isso mostra que as reuniões não foram divulgadas, ou que elas não foram realizadas.

Essa fiscalização está ligada ao controle social. A população pode vigiar, denunciar e avaliar a efetividade da gestão. Com as tecnologias de informação, fica mais fácil para a população avaliar os atos do governo (TENÓRIO, 2016).

O entrevistado 10 também acredita que a área de marketing é beneficiada. Búzios possui um site oficial e redes sociais que divulgam a cidade, notícias e eventos. O entrevistado 6 informou como a tecnologia tem sido usada em Búzios pelo seu ponto de vista:

Hoje a propaganda da cidade é feita nas redes sociais. E hoje são 110 câmeras de monitoramento, eu tenho todas no meu celular. O turista saber que está sendo, não vigiado, mas monitorado traz segurança. Além desse monitoramento temos integração com a polícia militar. A

tecnologia se for usada de maneira racional e preventiva so tem a ganhar. Fomos uma das primeiras cidades do Brasil a usar esse sistema de reconhecimento facial.

As câmeras mencionadas pelo entrevistado 6 diz so estratégias para trazer mais segurança ao destino. Conforme Bouskela et al. (2016) afirmam, também podem ser instalados sensores, para auxiliar não apenas na segurança, mas na sustentabilidade e na gestão do local.

A opinião dos entrevistados confirma o que Harrison et al. (2010) dizem sobre os avanços tecnológicos possibilitarem que as cidades se tornem locais cada vez mais criativos, vibrantes, saudáveis e seguros para se viver.

Apesar de todos os benefícios citados, foi feita uma crítica a respeito do Airbnb que está relacionado ao desenvolvimento de tecnologias e também da diminuiao do contato humano.

5 CONSIDERAOES FINAIS

O objetivo desta pesquisa foi identificar como a governança do turismo pode favorecer um destino turístico a se tornar inteligente. Para um local se desenvolver de maneira sustentável, adquirir tecnologias de informaçao e comunicaao, criar estratégias de inovaao, melhorar a experiência do visitante e aumentar a competitividade, a governança precisa funcionar de maneira correta. Para beneficiar o turismo é imprescindível o engajamento dos atores presentes no destino, incentivo à participaao da populaao e transparência.

A governança do turismo será necessária também para gerir conflitos e fortalecer atores mais fracos. Como o setor de turismo abrange diversos assuntos e impacta outras áreas é preciso que o setor público, privado e a comunidade local estejam envolvidos na tomada de decisão.

Ao pesquisar como funciona a governança turística da cidade de Búzios, foi possível identificar que existem problemas com relaao a participaao e envolvimento no conselho e que setores público e privado têm interesses diferentes, o que dificulta a tomada de decisão e execuçao de tarefas.

O COMTUR, apesar de ser um conselho consultivo, pode contribuir muito com o setor de turismo do município. Diversos atores fazem parte desse conselho, como secretários, empresários e representantes de entidades. O compartilhamento de conhecimentos em áreas distintas e pontos de vista diferentes são capazes de contribuir para uma melhor gestão do destino e para que o local possa se tornar inteligente.

Foi possível identificar que o conselho busca solucionar problemas, como os meios de hospedagem irregulares e a baixa ocupaao em meios de hospedagem devido à sazonalidade. Ficou claro que existe preocupaao quanto ao turismo da cidade se resumir a "sol e praia", sendo também a causa da sazonalidade. Existem questões na cidade que devem ser solucionadas, como a queda de luz frequente e a falta de atrativos culturais.

Oferecer uma experiência positiva ao turista deve ser o objetivo dos que trabalham desenvolvendo e gerindo destinos turísticos. Reconhecer os pontos positivos e negativos é fundamental para criar e executar planos que buscam proporcionar melhores experiências para os visitantes, mas para o destino ser inteligente é preciso mais investimentos em inovaao, tecnologia de ponta e sustentabilidade.

Projetos e investimentos nesses segmentos são capazes de trazer benefícios para turistas, moradores locais, empresas e para o meio ambiente. A tomada de decisão precisa ser feita em conjunto, levando em consideraao também a opinião de turistas e moradores. Parcerias precisariam ser feitas para o andamento de projetos e a captaao de recursos.

Para que isso aconteça, a governança turística tem um papel fundamental, pois ela é capaz de aproximar os atores que fazem parte do destino turístico, despertar o interesse em realizar mudanças e criar parcerias. Deve haver um esforço contínuo por parte das pessoas envolvidas nessa governança, o conselho precisa se fortalecer e os atores locais precisam se unir.

Conforme Corralo (2017) apresenta, a governança envolve aoes como avaliar, direcionar e monitorar. A governança pode realizar essas aoes quando os envolvidos estão empenhados e trabalhando com seriedade. Ao escolher os membros do conselho, é preciso pensar no conhecimento que essas pessoas possuem e se elas irão se dedicar de maneira adequada.

O turismo é uma das principais fontes de renda da cidade de Búzios, devendo ser valorizado. Búzios é um destino turístico internacionalmente conhecido que deveria se manter competitivo para não entrar em declínio. Transformar o destino em inteligente é uma boa opao para que o local se mantenha competitivo, pois haverá benefícios como: inovaao para continuar atraindo turistas, preservaao da natureza, mais segurança, mais qualidade de vida e informaçoes disponíveis em tempo real.

Espera-se que esta pesquisa tenha contribuído para a identificaao da importância que a governança do turismo tem para os destinos turísticos inteligentes. Assim como a maioria das pesquisas acadêmicas, algumas dificuldades surgiram no decorrer deste trabalho. Uma das principais dificuldades foi contatar os entrevistados e agendar as entrevistas. Nem todos os membros do conselho foram entrevistados devido à dificuldade de contato e a falta de disponibilidade dos mesmos. Outra dificuldade encontrada deve-se a atas que não foram disponibilizadas pela Secretaria de Turismo da cidade. Algumas atas das reuniões do COMTUR não foram enviadas, pois, faltavam assinaturas de conselheiros.

Como sugestões para futuras pesquisas, sugere-se analisar casos de sucesso de destinos turísticos inteligentes e elaborar estudos sobre o papel da populaao no desenvolvimento de projetos que buscam tornar um destino turístico em destino turístico inteligente.

REFERÊNCIAS

ÁVILA, Antonio López; LANCIS, Enrique; GARCÍA, Susana; ALCANTUD, Andrs; GARCÍA, Beatriz; MUOZ, Nuria. **Smart destinations**, SEGITTUR, Turismo e Innovación. Gobierno de Espana, 2015.

ÁVILA, Antonio López; SANCHEZ, Susana. García. Destinos Turísticos Inteligentes. **Harvard Deusto Business Review**, p. 58–66, 2013.

BAIDAL, Ivars; MONZONS, Solsona; SÁNCHEZ, Giner. Geston turística y tecnologías de la información y la comunicación (TIC): El nuevo enfoque de los destinos inteligentes. **Documents d’Anlisi Geográfica**, v. 62, n.2, 2016.

BANDEIRA AZUL. Disponível em: < <http://bandeiraazul.org.br/>> Acesso em 25 de ago. de 2019.

BARDIN, Laurence. **Análise de Conteúdo**. São Paulo: Edição 70, 2011.

BONI, Valdete; QUARESMA, Sílvia Jurema. Aprendendo a entrevistar: como fazer entrevistas em Ciências Sociais. **Revista Eletrônica dos Pós-Graduandos em Sociologia Política da UFSC**, v. 2, n.1 (3), p. 68-80, jan-jun, 2005.

BOUSKELA, Maurício; CASSEB, Márcia; BASSI, Silvia; DE LUCA, Cristina; FACCHINA, Marcelo. **Caminho para as Smart Cities**: da gestão tradicional para a cidade inteligente. Banco Interamericano de Desenvolvimento, 2016.

BRANDÃO, Mariana. **Understanding smart tourism destination**: Evidence from a smart city project implementation in an international tourism destination. Tese (doutorado) apresentada à Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas, Fundação Getúlio Vargas, 2017.

BRANDÃO, Mariana; JOIA, Luiz Antônio; TELES, Adonai. Destino turístico inteligente: um caminho para transformação. **Anais do seminário da ANPTUR**, 2016. ISSN – 2359-6805.

BRASIL, Ministério do Turismo. **Programa de Regionalização do Turismo**. 2007. Disponível em: < <http://www.turismo.gov.br/>> Acesso 14 de fev de 2018.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Estudo de Competitividade dos 65 Destinos Indutores do Desenvolvimento Turístico Regional**. Armação de Búzios. Disponível em:<http://www.turismo.gov.br/sites/default/turismo/o_ministerio/publicacoes/Indice_competitividade/2008/Armacao%20dos%20Buzios.pdf> Acesso: 26 de maio de 2019.

BRASIL, Ministério do Turismo, FGV, SEBRAE. **Índice de Competitividade do Turismo Nacional**: relatório Brasil 2015. 2015. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/sites/default/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/Relatorio_Brasil_2015_WEB.pdf> Acesso: 5 de mar. de 2018

BRASIL. Ministério do Turismo. **Plano Nacional de Turismo**. 2018. Disponível em: < <http://www.turismo.gov.br/images/mtur-pnt-web2.pdf> >

BRASIL. Ministério do Turismo. **Diagnóstico e Plano Estratégico de Estatísticas Turísticas Nacionais**. Relatório 9 - Desenho do Esquema de Governança para Gestão do SITUR nacional fortalecido, 3ª versão, nov. de 2015.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Orientações práticas às instâncias de governança de turismo do Paraná**. 2009. Disponível em: <<http://www.turismo.pr.gov.br/arquivos/File/CartilhaInstanciasdeGov.pdf>>

BRASIL. Portal da Transparência. **Controle Social – Conselhos Municipais e Controle Social**. Disponível em: <<http://www.portaldatransparencia.gov.br/controleSocial/ConselhosMunicipaiseControleSocial.asp>> Acesso 2 de maio de 2018.

BUHALIS, Dimitrios; AMARANGGANA, Aditya. Smart Tourism Destinations. Information and communication technologies in tourism. **Springer International Publishing**, p.553-564, 2013. Springer International Publishing. http://dx.doi.org/10.1007/978-3-319-03973-2_40.

BUHALIS, Dimitrios; AMARANGGANA, Aditya. Smart Tourism Destinations Enhancing Tourism Experience Through Personalisation of Services. **Springer International Publishing Switzerland**, 2015.

BÚZIOS. Disponível em: <<http://www.buzios.rj.gov.br/>>

CAMARGO, Aspásia. Cidades Inteligentes e Mobilidade Urbana. Depoimentos de CAMARGO, Aspásia; SILVA, Alberto Gomes. **Cadernos FGV Projetos**, ano 9, nº 24, jun/jul de 2014. ISSN 19844883.

CAPUTO, Francesco; WALLEZKY, Leonardo; STEPÁNEK, Petr. Towards a systems thinking based view for the governance of a smart city's ecosystem. *Kybernetes*. **Emerald Insight**. maio de 2018. Doi:10.1108/k-07-2017-0274. 2018.

CHOURABI, Hafedh; GIL-GARCIA, Ramon; PARDO, Theresa; NAM, Taewoo; MELLOULI, Sehl; SCHOLL, Hans; WALKER, Shawn; NAHON, Karine. Understanding Smart Cities: An Integrative Framework. **45^a Hawaii International Conference on System Sciences**. 2012.

CIDADE INTELIGENTE BÚZIOS. Disponível em: <<http://www.cidadeinteligentebuzios.com.br>> Acesso em: 25 de mar. de 2018.

CORRÊA, Stela Cristina Hott; GOSLING, Marlusa de Sevilha; GONÇALVES, Carlos Alberto. Destinos turísticos inteligentes: um estudo bibliométrico. **Revista Iberoamericana de Turismo - RITUR**, Penedo, v. 9, n. 1, jun, p. 40-61. 2019. DOI: 10.2436/20.8070.01.128

CORIOLANO, Luzia Neide. A contribuição do turismo ao desenvolvimento local. A. P.; SEABRA, G. De F.; QUEIROZ, O. T. M. M. **Turismo, espaço e estratégias de desenvolvimento local**. João Pessoa: Editora Universitária da UFPB, p. 61-70. 2012

CORRALO, Giovani Silva. Há um direito fundamental à boa governança? **Espaço Jurídico Journal of Law [EJLL]** - Qualis A2, Joaçaba, v. 18, n. 1, p. 165-184, abr 2017. Universidade do Oeste de Santa Catarina. <http://dx.doi.org/10.18593/ejll.v18i1.4954>.

CURY, Mauro José Ferreira, MARQUES, Josiel Alan. A cidade inteligente: uma reterritorialização. **Redes** - Santa Cruz do Sul: Universidade de Santa Cruz do Sul, v. 22, n. 1, 2017. APESC - Associação Pro-Ensino em Santa Cruz do Sul. <http://dx.doi.org/10.17058/redes.v22i1.8476>.

DELLAGNELO, Eloise Helena Livramento; SILVA, Rosimeri Carvalho. Análise de conteúdo de sua aplicação em pesquisa na administração. *Pesquisa Qualitativa em Administração: Teoria e prática*. VIEIRA, Marcelo Milano Falcão; ZOUAIN, Deborah Moraes (org). Editora: FGV, 1^a ed., Rio de Janeiro, 2005.

DEL CHIAPA, Giacomo; BAGGIO, Rodolfo. Knowledge transfer in smart tourism destinations: Analyzing the effects of a network structure. **Journal of Destination Marketing & Management**. v. 4, n. 3, p.145-150, out. 2015. Elsevier BV. <http://dx.doi.org/10.1016/j.jdmm.2015.02.001>.

DOMARESKI-RUIZ, Thais; GÂNDARA, José Manoel; CHIM-MIKI, Adriana. Destinos Turísticos como territórios de inovação: Análise dos vetores de competitividade urbana a luz dos pressupostos sugeridos pela União Europeia, por meio do relatório State Of European Cities. **Turismo Visão e Ação**, Univale. v. 17, n. 3, 2015. Doi: 10.14210/rtva.v17n3.p758-784

DURAN, Citlalin. **Governance for the Tourism Sector and its measurement**. UNWTO Statistics and TSA Issue Paper Series, out. 2013. Disponível em: <http://statistics.unwto.org/en/content/papers>.

DWYER, Larry; KIM, Chulwon. Destination Competitiveness: Determinants and Indicators. **Current Issues in Tourism**, v. 6, n. 5, 2003.

Enel. SUSTENTABILIDADE. Disponível em: https://www.enel.com.br/pt/Sustentabilidade/iniciativas/archive/Cidade_Inteligente_Buzios.html Acesso em 25 de maio de 2019.

FERNANDES, Raquel; MEDEIROS, Viviane; ENDERS, Wayne. T. Factores humanos que influyen en el éxito o fracaso del turismo ambientalmente sustentable. **Estudios y Perspectivas en Turismo**, v. 21, p. 1433 – 1455, 2012.

FRATUCCI, Aguinaldo Cesar. Refletindo Sobre a Gestão dos Espaços Turísticos: perspectivas para as redes regionais de turismo. **Turismo em Análise**, v. 20, n.3, dez, 2009.

FRATUCCI, Aguinaldo Cesar. **Participação comunitária na gestão do turismo nos municípios do Estado do Rio de Janeiro**: Análise do processo do PNMT. BARTHOLO, Roberto; DELAMARO, Maurício; BARDIN, Luciana. (org). Turismo e Sustentabilidade no Estado do Rio de Janeiro. Ed. Garamond, Rio de Janeiro, 2005.

FREITAS, João Alcântara. Búzios, cidade inteligente ou destino inteligente? **CULTUR**, jun de 2016.

GIFFINGER, R., FERTNER, C., KRAMAR, H., KALASEK, R., PICHLER-MILANOVIĆ, N., MEIJERS, E. **Smart Cities**: Ranking of European Medium-Sized Cities. Vienna, Austria: Centre of Regional Science (SRF), Vienna University of Technology, 2017 Disponível em: http://www.smartcities.eu/download/smart_cities_final_report.pdf.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar um projeto de pesquisa**. Ed Atlas, 4ª edição, 2002.

GIL, Ana María Luque; FERNÁNDEZ, Belén Zayas; HERRERO, José Luiz Caro. Los Destinos Turísticos Inteligentes em el marco de la Inteligencia Territorial: conflictos y

oportunidades. **Investigaciones Turísticas**, n. 10, p. 1-2, jul-dec, 2015. ISSN: 21745609.

GONÇALVES, Robson; PAIVA, Andrea. Smart cities só são possíveis com smarter citizens. **FGV Projetos**, jun. 2015.

GRETZEL, Ulrike; WERTHNER, Hannes; KOO, Chulmo; LAMSFUS, Carlos. Conceptual foundations for understanding smart tourism ecosystems. **Elsevier, Computers in Human Behavior**, v.50, p. 558–563, 2015.

GRETZEL, Ulrike; SIGALA, Marianna; XIANG, Zheng; KOO, Chulmo. Smart tourism foundations and developments. **Electron Markets**, v. 25, n. 3, p. 179-188, set. 2015

GUIMARÃES, Thays. O papel dos conselhos gestores de políticas públicas (CGPP): uma análise sobre conselhos municipais de turismo sob a perspectiva das teorias de governança. Dissertação (mestrado) - Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas, Centro de Formação Acadêmica e Pesquisa, FGV, Rio de Janeiro, 2013.

HARRISON, Colin; ECKMAN, B., HAMILTON, R., HARTSWICK, P., KALAGNANAM, Jayant; PARASZCZAK, J., WILLIAMS, P. Foundations for Smarter Cities. **IBM J. RES. & DEV.** v. 54, n. 4 jul/ago, 2010. DOI: 10.1147/JRD.2010.2048257.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Cidades: **Armação de Búzios**. Disponível em: <<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/rj/armacao-dos-buzios>> Acesso em 1 de ago. de 2019.

IESE Cities in Motion. Business School, University of Navarra. Center for Globalization and Strategy, 2015.

IESE Cities in Motion. Business School, University of Navarra. 2018. Disponível em: <<http://citiesinmotion.iese.edu>> Acesso 20 de fev. de 2018.

INEA. Boletim de Balneabilidade de Praias - Búzios. Disponível em: <<http://www.inea.rj.gov.br/wp-content/uploads/2019/04/Búzios-24-04-19.pdf>> Acesso em 29 de jul. De 2019.

INVATTUR, Instituto Valenciano de Tecnologías Turísticas. **Destinos Turísticos Inteligentes**: manual operativo para la configuración de Destinos Turísticos Inteligentes. 2015. Disponível em: <<http://invattur.gva.es/destinos-turisticos-inteligentes-comunitat-valenciana/>> Acesso em 12 de mar. de 2018.

KRONEMBERGER, Thais Soares; MEDEIROS, Amanda Cristina; DIAS, Anderson. **Conselhos Municipais**: institucionalização e funcionamento. Gestão Social e Conselhos Gestores, org. Fernando Guilherme Tenório e Thais Soares Kronemberger. 1ed. Rio de Janeiro: FGV Editora, 2016.

LAVINAS, Laís Villela; MAGNO, Viviane. **Histórico dos Conselhos de Políticas Públicas**. In: Fernando Guilherme Tenório e Thaís Soares Kronemberger. (Org). *Gestão Social e Conselhos Gestores*. 1ed. Rio de Janeiro: FGV Editora, 2016.

MACIEL, Diego Lemos; PIAIA, Thami Covatti. A inclusão de pessoas com deficiência em cidades inteligentes. **Revista Direitos Humanos & Sociedade** – PPGD UNESC – n.2, v.1, 2018.

MEDINA, María Jesus Perea. **Inteligencia territorial aplicada a los destinos turísticos**: estado de la cuestión. Dissertaao de mestrado apresentada na Universidade de Málaga, 2014.

NAM, Taewoo; PARDO, Theresa. **Conceptualizing smart city with dimensions of technology, people, and institutions**. The Proceedings of the 12th Annual International Digital Government Research Conference on Digital Government Innovation in Challenging Times, p. 282–291. New York: ACM Press. 2011.

NESTA. **Rethinking smart cities from the ground up**. 2015. Disponível em: https://www.nesta.org.uk/sites/default/files/rethinking_smart_cities_from_the_ground_up_2015.pdf Acesso 02 de jan de 2018.

OYE, N. D., OKAFOR, C. I., KINJIR, S. Sustaining Tourism Destination Competitiveness Using ICT in Developing Countries. **International Journal of Computer and Information Technology** (ISSN: 2279 – 0764), v. 2– Issue 01, Jan. 2013.

PANROTAS. MTur, Sebrae e Embratur lançam projeto de Turismo para o RJ Disponível em: <https://www.panrotas.com.br/mercado/destinos/2019/05/mtur-sebrae-e-embratur-lancam-projeto-de-turismo-para-o-rj_164269.html> Acesso em 09 de maio de 2019.

PINTO, Mateus José; NAKATANI, Marcia Shizue. O papel do planejamento urbano no desenvolvimento de Curitiba em um destino inteligente. **Revista Turismo & Cidades**. São Luís, Brasil, v.1, n.2, jul-dez, 2019.

PROLAGOS. Estão de Tratamento de Esgoto de Búzios recebe novo tratamento. Disponível em: <<https://www.prolagos.com.br/2019/07/estacao-de-tratamento-de-esgoto-de-buzios-recebe-novo-equipamento/>> Acesso em 4 de jul. de 2019.

QUEIROZ, Françoise; RASTROLLO-HORRILLO, María-ngeles. El estado del arte en gobernanza de destinos turísticos. **TMStudies [online]**, v.11, n.2, pp.47-55. 2015. ISSN 2182-8458.

RECI. Rede Espanhola de Cidades Inteligentes. Disponível em: <<http://www.redciudadesinteligentes.es/>> Acesso: 21 de jan. de 2018.

REDES INTELIGENTES BRASIL. Disponível em: <<http://redesinteligentesbrasil.org.br/>> Acesso: 4 de fev. de 2019.

SANTOS, Saulo. dos. Revisitando conceitos sobre políticas públicas e gestão do turismo em cidades. **Revista de Turismo Contemporâneo**, Natal, v. 4, n.2, p.286-306, jul./dez. 2016.

SANTOS, Milton. **Metamorfoses do Espaço Habitado**. 6d. Editora: Edusp, 1988.

SCHAFFERS, Hans; KOMNINOS, Nicos; PALLLOT, Marc; TROUSSE, Brigitte. Smart Cities and the Future Internet: Towards Cooperation Frameworks for Open Innovation. **SpringerLink, Future Internet Assembly**, p. 431–446, 2011.

SEBRAE. Destinos Turísticos Inteligentes. 2017.

SEGITTUR, Turismo e Innovación. **Destinos Turísticos Inteligentes**. 2013.

SILVA, Hermann; LEITE, Hudson; PINHEIRO, Marta. A Dualidade das Cidades Inteligentes: melhoria da qualidade de vida ou controle informacional? **Inf. & Soc.:Est.**, João Pessoa, v.26, n.3, p.47-54, set./dez. 2016.

SILVA, Jozy Cleide; MENDES FILHO, Luiz Augusto. A influência das tecnologias da informação e comunicação nos destinos turísticos inteligentes. **Seminário de pesquisa do CCSA**. 2016. Disponível em: <<https://seminario2016.ccsa.ufrn.br/assets/upload/papers/a97b32e4dc559fe955094afed9aba12d.pdf>>. Acesso em 30 de junho de 2019.

TCE-RJ. Tribunal de Contas do Estado do Rio de Janeiro. Estudos Socioeconômicos dos Municípios do Estado do Rio de Janeiro. Armação de Búzios. 2016.

TENÓRIO, Fernando. **Gestão Social: Conceito**. In: Fernando Guilherme Tenório e Thaís Soares Kronemberger. (Org). **Gestão Social e Conselhos Gestores**. 1ed. Rio de Janeiro: FGV Editora, 2016.

TRENTIN, Fábía. Governança turística em destinos brasileiros: comparação entre Armação dos Búzios/RJ, Paraty/RJ e Bonito/MS. **PASOS - Revista de Turismo y Patrimonio Cultural**, Universidad de La Laguna v. 14, n. 3, p. 645-658, 2016.

TRENTIN, Fábía; MORAES, Cláudia Almeida. A inserção da ideia de governança e redes de atores na política de turismo no Brasil e suas repercussões em dois destinos turísticos indutores no estado do Rio de Janeiro. **AECIT – Asociación Española de Expertos Científicos em Turismo**. 2017.

TURISRIO. Companhia de Turismo do Estado do Rio de Janeiro. Disponível em: <<http://www.turisrio.rj.gov.br/projetos.asp>> Acesso 29 de mar. de 2017.

VALLS, Josep-Francesc. **Gestão integral de destinos turísticos sustentáveis**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006.

VELASCO, María, TRENTIN, Fábía. Evolução da política de turismo no Brasil e Espanha: enfoque nas redes de atores. **V Congreso Internacional en Gobierno, Administración y Políticas Públicas GIGAPP-IUIOG**. Instituto Nacional de Administración Pública, Madrid, Espanha, 29 set a 1 out, 2014.

VELASCO, María. Gestıon de destinos, governabilidad del turismo o gobernanza del turismo? **VI Coloquio Doctoral de Turismo y Ocio ESADE**, 2008.

VELASCO, María. Entre el poder y la racionalidad: gobierno del turismo, política turısica, planificación turısica y gestión pública del turismo. **Revista de Turismo y Patrimonio Cultural**, Espanha, vol. 14, n. 3, p. 577-594, 2016.

VELASCO, María. Governança turısica: Polıticas públicas inovadoras o retórica banal? **Caderno Virtual de Turismo**, Edicao Especial: Hospitalidade e políticas públicas em turismo. Rio de Janeiro, v. 14, supl.1, s.9-s.22, nov. 2014.

VILLELA, L. E., MEDEIROS, A. C. **Dinâmica Política dos Atores Sociais**. In: Fernando Guilherme Tenório e Thaís Soares Kronemberger. (Org). *Gestão Social e Conselhos Gestores*. 1ed. Rio de Janeiro: FGV Editora, 2016.

XAVIER, Thiago Reis. **Governança dos atores locais em um cluster turısico**: a Associação de Produtores de Vinhos Finos do Vale dos Vinhedos (APROVALE). Tese, UFSM, Santa Maria, RS, 2016.

YIN, Robert. **Estudo de caso**: Planejamento e métodos. Bookman, 4^a ed, 2010.

ZHANG, Hanyu, ZHU, Mingfang. Tourism Destination Governance: A Review and Research Agenda. **International Journal of e-Education, e-Business, e-Management and e-Learning**, v. 4, n. 2, abr. 2014.

Touristic Governance of Búzios's City: a study about a potential smart destination

Abstract

Smart destinations are destinations capable of bringing more innovation, competitiveness, life quality improvement and touristic experience in a territory. For this benefits to happen, It is necessary that the place receive investments mainly in the areas of sustainability and information technology and communication. Besides that, companies, residentes and local governance must be engaged on the process of transformation of smart destination. In 2011, the energy company Ampla/Enel started the Búzios Intelligent City Project. Because of this project and also because it is an internationally known tourist destination, Búzios is a destination with the potential to become intelligent. In 2016 the project was closed and Búzios did not become intelligent for some reasons, such as lack of involvement of local actors and changes in the municipality's government. From this context, this research sought to identify how tourism governance can favor a tourist destination to become intelligent. Besides the bibliographical research, It was made research on documents about the Búzios Intelligent City Project, minutes of meetings of the Búzios Municipal Tourism Council, internal regulations and interviews with people related to this council. It was possible to identify that Búzios has an active and relevant tourism council for the municipality, as it seeks to solve problems and reduce negative impacts on the city. However, the public and private sectors have diverging interests in some aspects, which makes joint decision-making difficult.

Keywords: *Tourists Destinations. Smart Destinations. Governance. Búzios.*

Artigo recebido em 06/04/2020. Artigo aceito em 13/05/2020.