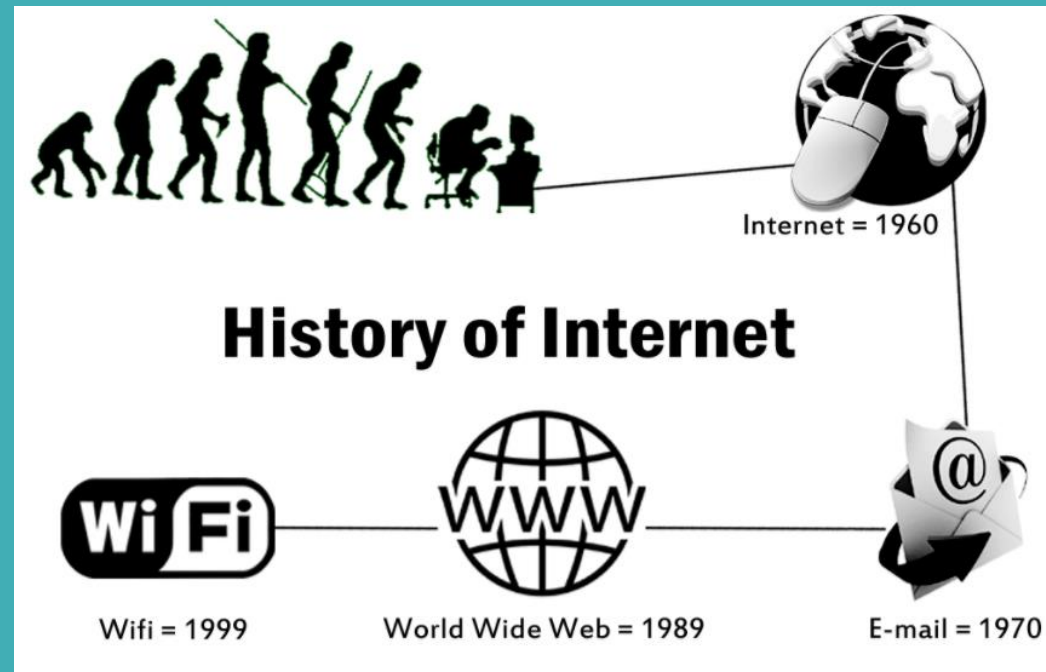


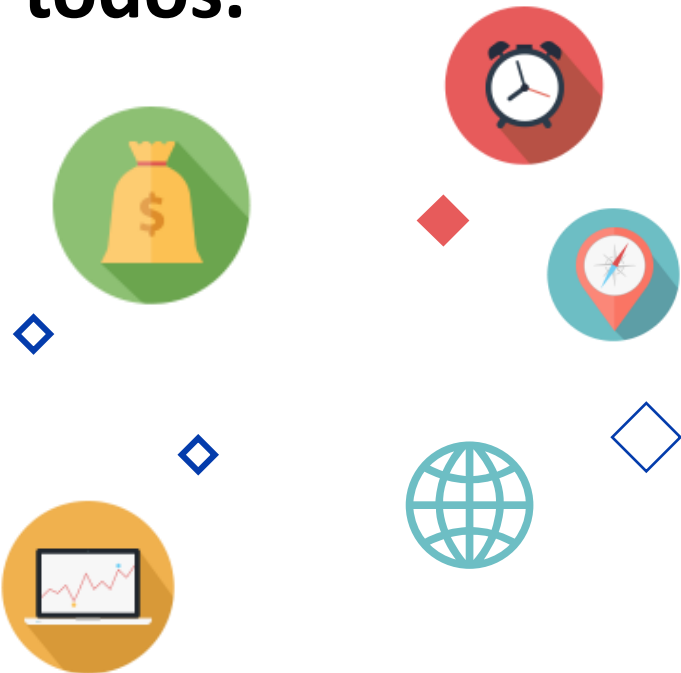
Por que precisamos mudar?

Tecnologia está mudando a forma de planejar e reservar as viagens, também o modo de disfrutar e compartilhar a experiência.



Norma Espanhola
UNE 178501
Sistema de gestão dos destinos
turísticos inteligentes

Destino Turístico Inteligente
Ferramenta para criar sinergias, trabalhar em equipe e consensuar entre todos.



Demanda

ESPERA RECEBER UM SERVIÇO PERSONALIZADO

BUSCA A MELHOR RELAÇÃO QUALIDADE PREÇO

CONECTADO DE FORMA PERMANENTE

BENEFICIÁRIO, CONTRIBUIDOR (GERADOR DE INFORMAÇÃO)



Oferta

COORDENADO, COLABORATIVO E PARTICIPATIVO

SUSTENTÁVEL A LONGO PRAZO

Setor privado, administração pública, agentes locais. Centros tecnológicos e universidade

PLANEJAR – FAZER - VERIFICAR – ATUAR

Sistema de gestão da norma é baseada na melhoria continua

Planejar:

Estabelecer os indicadores, objetivos, metas e os planos de ação necessários para alcançar os resultados que melhorem a gestão de DTI.



Fazer:

Implementar os planos



Verificar:

Realizar as medições dos indicadores, resultados do processo e características chave das operações que determinam a gestão do DTI, em relação as políticas e objetivos.



Atuar:

Melhorar de forma continua o sistema de gestão do DTI e o desempenho do gestor. (Resultados).



ESTRUTURA DA NORMA

LIDERANÇA E PLANEJAMENTO

- Alta direção
- Política
- Liderança e Compromisso
- Planejamento

APOIO E OPERAÇÃO

Gestão destino
Plano diretor do DTI

Ação 1

TECNOLOGIA

Ação 2

Inovação

ACESSIBILIDADE

sustentabilidade

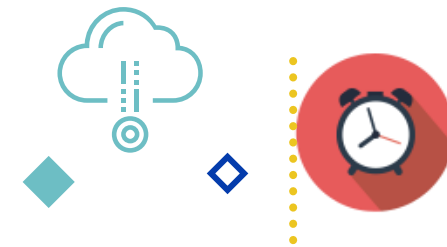
Ação 3

AVALIAÇÃO E MELHORIA

- Medição, Análises e Avaliação
- Revisão pela direção
- Melhoria

Gestão do Destino turístico inteligente

EIXOS E PRINCÍPIOS





INOVAÇÃO

TECNOLOGIA

ACESSIBILIDADE UNIVERSAL

SUSTENTABILIDADE



EFICÁCIA

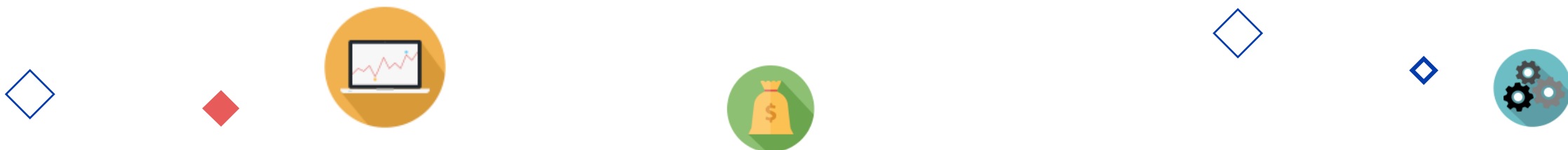

EFICIÊNCIA

TRANSPARÊNCIA

PARTICIPAÇÃO

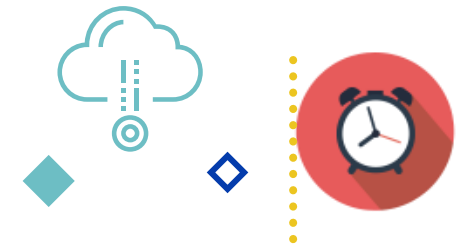
RESPONSABILIDADE

COERÊNCIA



Compreensão de um DTI e seu contexto

PAPEL DO GESTOR



Determina questões externas e internas que são pertinentes para seu propósito e que afetam a capacidade de se chegar aos resultados previstos no sistema de gestão dos destinos turísticos.

- Estuda e analisa regularmente o entorno do destino turístico inteligente, para identificar os riscos e oportunidades presentes e futuros.



É um destino mesmo?

Para a Espanha um destino precisa ter/ser:



REPRESENTATIVIDADE

(pública ou empresariais) e prestadores de serviços turísticos em seu sentido mais amplo.



Atividade turística significativa

ECONOMICAMENTE



Serviço público tenha **ORIENTAÇÃO TURÍSTICA** específica e continuada

GEOGRAFICAMENTE

(município, região, rota);



Estrutura organizada para a **GESTÃO DO TURISMO.**



Disponha de **IMAGEM COMUM E ÚNICA**

reconhecida pela demanda



FLUXO TURÍSTICO com percentual que pernoite no destino



Del destino
“analógico”
(Tradicional, off-line)



al destino
digital
(Multicanal, on-line)



e inteligente
(Smart y sensorial)

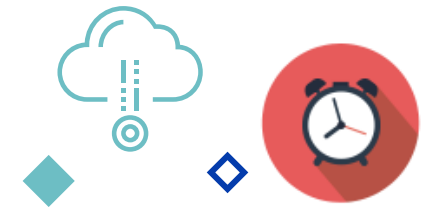


Evolução do Destino Turístico

Fonte: OMT, 2016.

Compreensão de um DTI e seu contexto

Analisar e estudar aspectos:



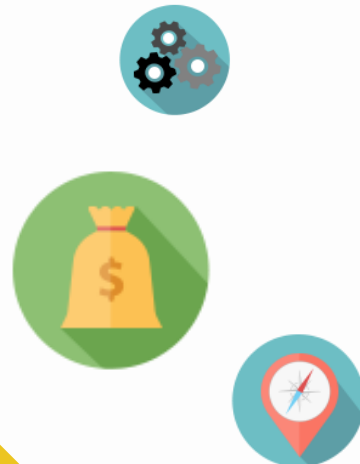
MERCADO

- Necessidade dos usuários
- Mercado de origem dos turistas
- Concorrência e cooperação .



COMPETITIVOS

- Benchmarking



COMERCIAIS

- Novos canais de distribuição
- Novas plataformas de venda
- Novos produtos turísticos de alto valor

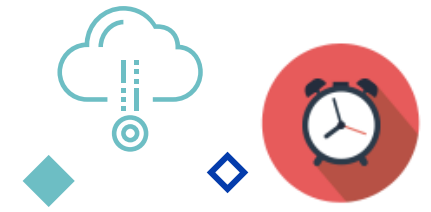


TÉCNICOS

- Normas
- Desenvolvimento científico
- Novas tecnologias

Compreensão de um DTI e seu contexto

Analisar e estudar aspectos:



JURÍDICO

- Legislação
- Regulamentação
- Interação com a administração pública



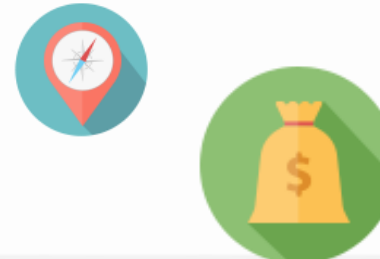
ECONÔMICOS

- Situação macroeconômica
- Análise de prospectiva
- Oportunidades de financiamento



POLÍTICO

- Situação local regional nacional e internacional



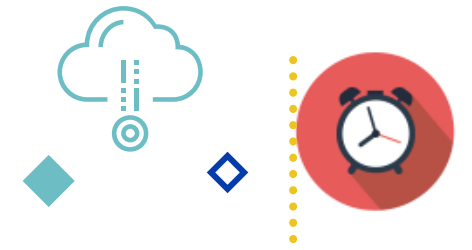
SOCIAIS

- Demografia
- Diversidade
- Tendências
- Impactos de sustentabilidade



Compreensão de um DTI e seu contexto

Analisar e estudar aspectos:



DESEMPENHO

- Sucesso e fracasso do passado recente

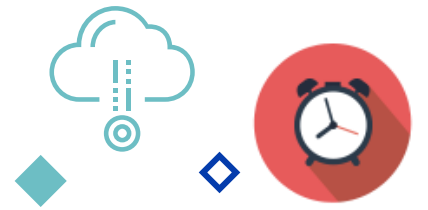
RELACIONADOS COM OUTROS SETORES COMO

- Energia
- Resíduos
- Segurança
- Sanitário e transporte



Compreensão de um DTI e seu contexto

Inteligência turística – implica que a entidade gestora:



**DETERMINA E DOCUMENTA AS
NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO**

- Afeta a inteligência, reputação e evolução futura de um destino.



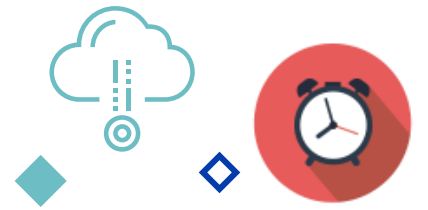
**ORGANIZA A INFORMAÇÃO PARA A
CORRETA GESTÃO AVANÇADA DE
CONTEÚDOS**

- Indexa, atualiza e difunde
- Torna pública a informação dos diferentes atores chave e usuários do destino, fomentando seu uso e reutilização no planejamento das ações



Compreensão de um DTI e seu contexto

Inteligência turística – implica que a entidade gestora:



IMPULSIONA A TRANSFORMAÇÃO DIGITAL DO DESTINO

- Uso das novas tecnologias
- Interage com outras plataformas
- Capacita dos diferentes atores público privado



ZELA PELA QUALIDADE, TRANSPARÊNCIA E RELEVÂNCIA DOS DADOS

- Empreendedorismo
- Criação de novos modelos de negócios economia colaborativa
- Desenvolvimento de um turismo sustentável econômico, social e ambiental.



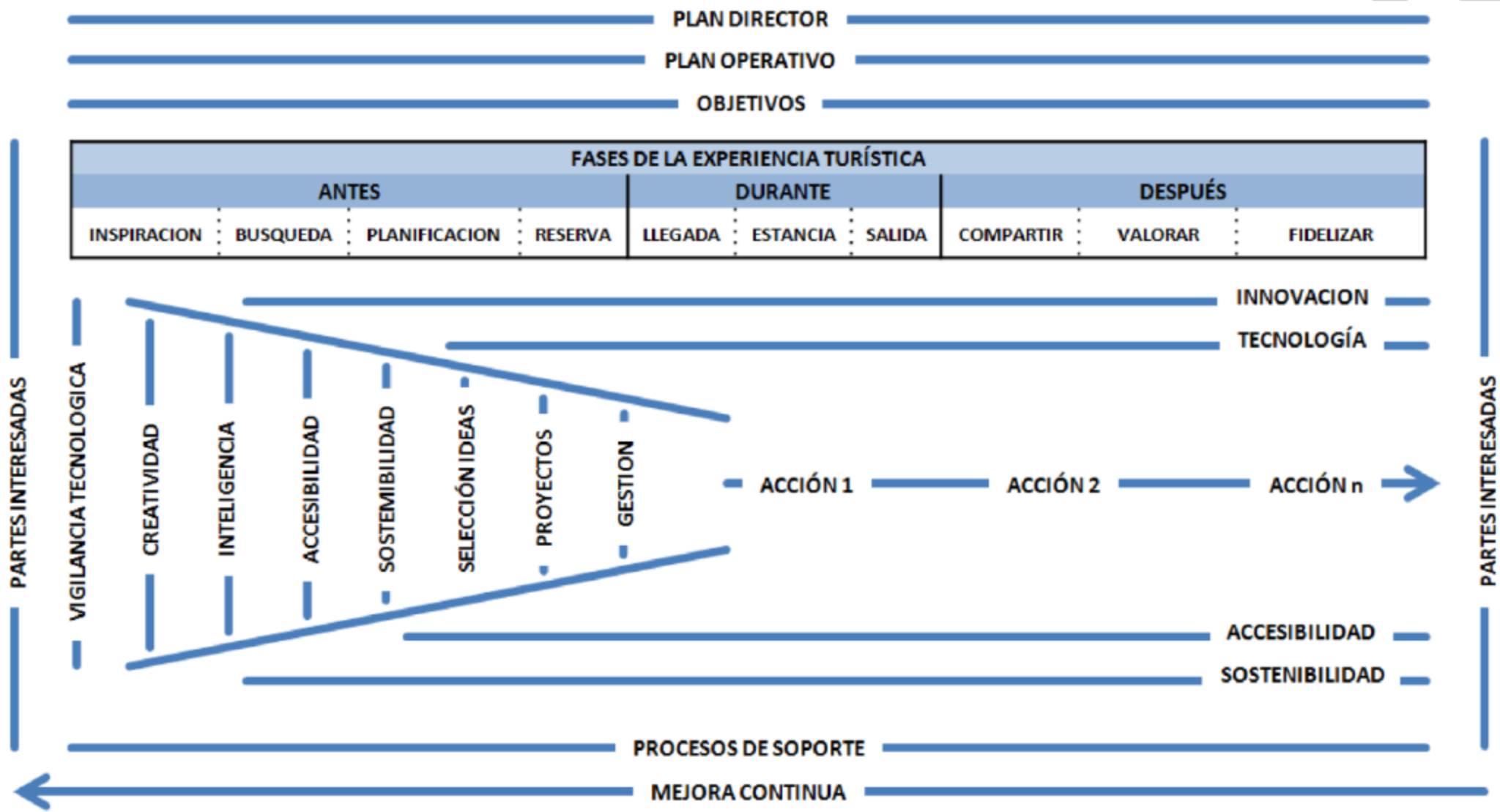


Figura 4 – Modelo de generación de acciones

IMPLEMENTAÇÃO

EIXOS DE ATUAÇÃO

P
R
O
D
U
T
O

- mobilização
- sensibilização
- atendimento
- referências

SUSTENTABILIDADE
GOVERNANÇA
TECNOLOGIA
EXPERIÊNCIA

- inteligência
- eventos
- indicadores
- conteúdo
- canais
- palestras
- normas
- soluções
- parceiros

PROJETOS UFS

NACIONAL

MELHORIA CONTÍNUA



JORNADA DA EXPERIÊNCIA DO TURISTA

M
E
R
C
A
D
O



COMPARTILHA



53 DTI
PROJETOS



51 PALESTRAS DE SENSIBILIZAÇÃO

+24K SEGUIDORES
+25K CURTIDAS
9.634 VISUALIZAÇÕES



86
PROJETOS DE TURISMO

27 CSO
53 CSN DTI
6 CSN OUTROS

R\$32MI

R\$26M EM DTI

INVESTIMENTO SEBRAE TURISMO

386
MUNICÍPIOS
ATENDIDOS

20.929
PEQUENOS
NEGÓCIOS
ATENDIDOS



94

NEGÓCIOS DIGITAIS
PARTICIPANTES DO
DESAFIO DE INOVAÇÃO

+24K SEGUIDORES
+25K CURTIDAS
9.634 VISUALIZAÇÕES



94

NEGÓCIOS DIGITAIS
PARTICIPANTES DO
DESAFIO DE INOVAÇÃO



454

EMPRESAS NO MAPA
TURISMO INTELIGENTE



#POUSADAVIRTUAL

DTI

TEMA INSERIDO NO
PLANO NACIONAL
DE TURISMO



3.293
DOWNLOADS
CARTILHA
JORNADA DO
TURISTA
INTELIGENTE

15.116

ACESSOS
NA PÁGINA
WWW.SEBRAE.COM.BR/DESTINOSTURISTICOSINTELIGENTES





TURISMO INTELIGENTE



SOBRE O MAPA



PARTICIPE



MAPA DO TURISMO *inteligente*

um projeto 

O **Mapa do Turismo Inteligente** marca os lugares pelo Brasil em que há iniciativas inovadoras que fazem do turismo um negócio ainda mais eficiente, competitivo e sustentável.

Conheça cada um desses lugares e coloque seu negócio no mapa do turismo inteligente.

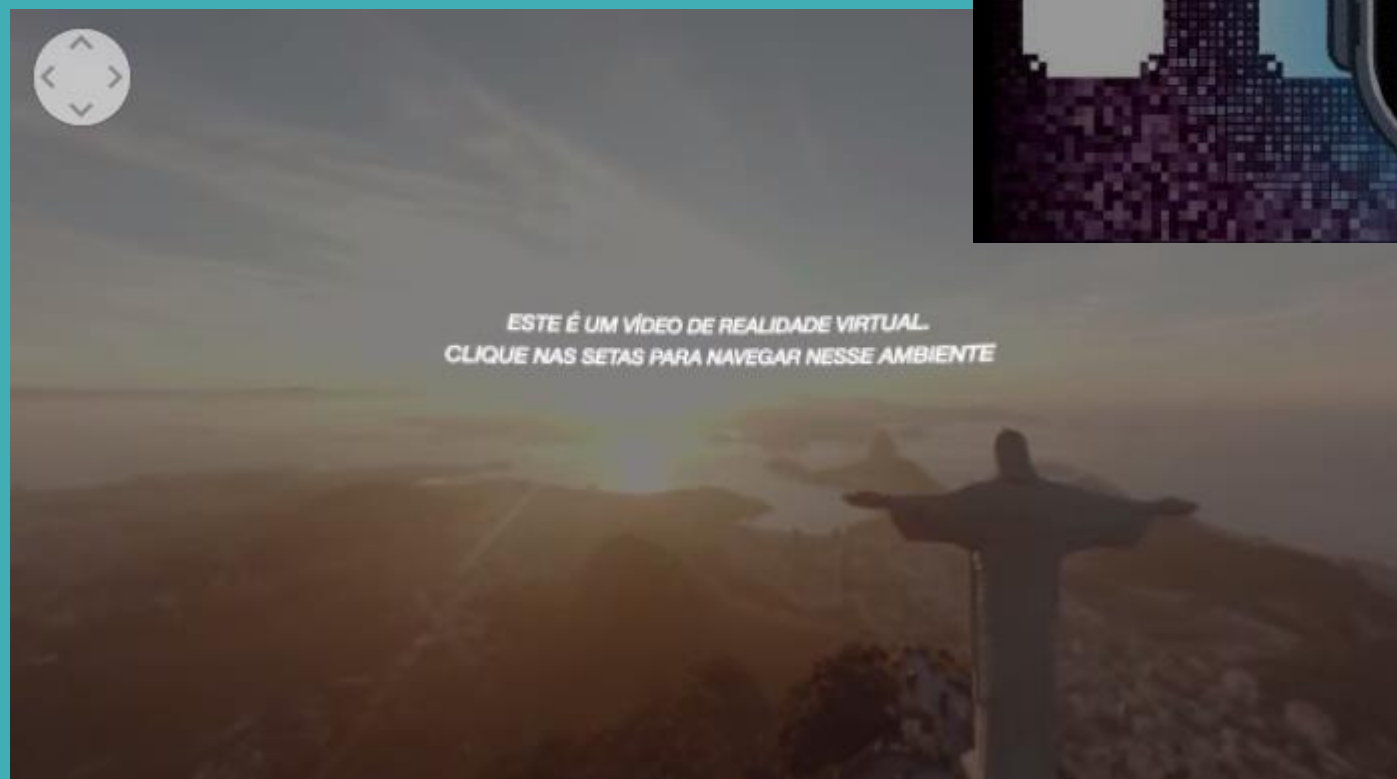
ESCOLHA UM TEMA ▾

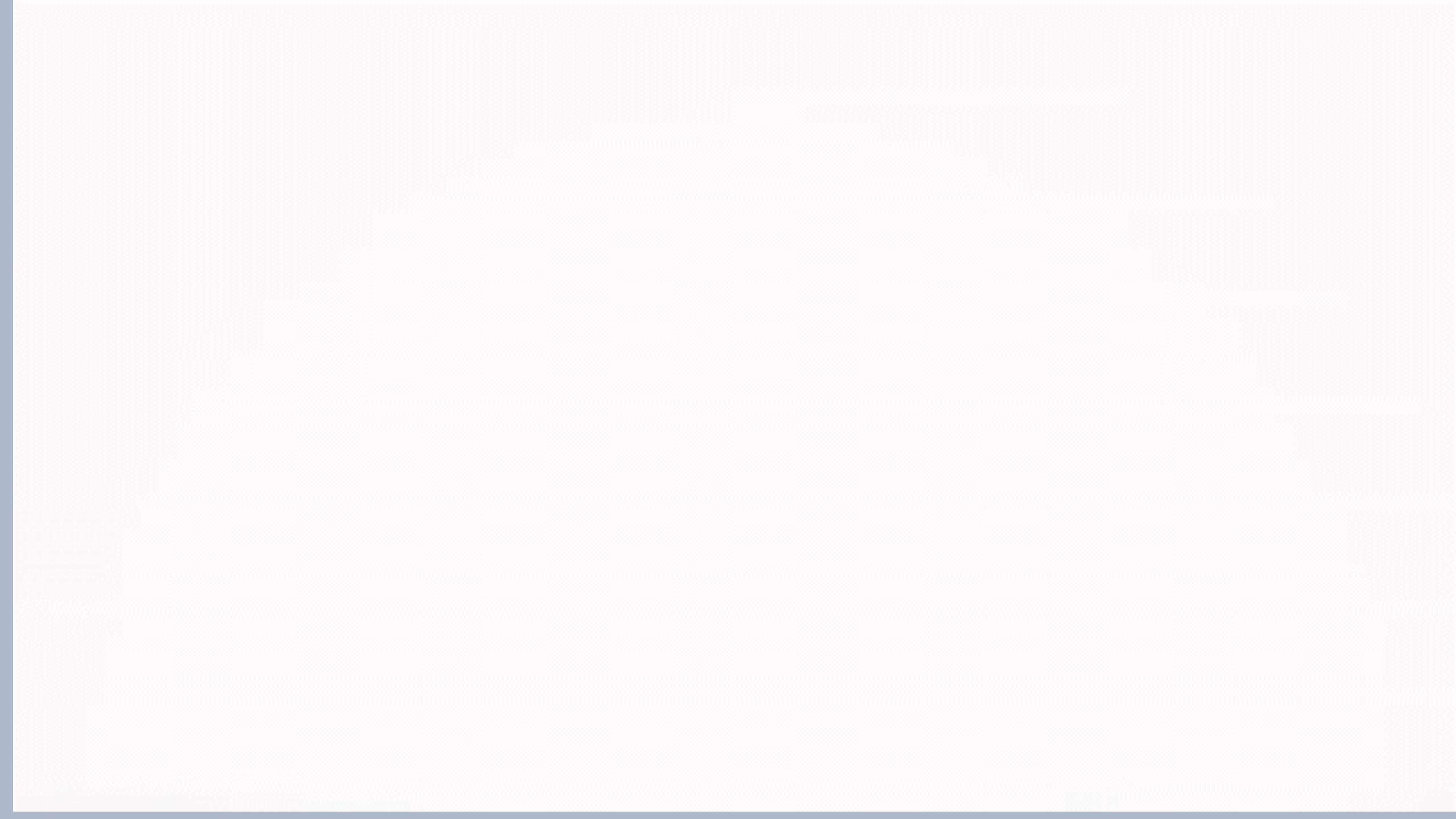
Caracas

ESCOLHA UMA CATEGORIA ▾

BUSCAR







“Não basta ter tecnologia para ser DTI. Há de se ter governança forte e atuante, que ofereça experiências inesquecíveis aos turistas, em toda a jornada, assegurando sustentabilidade para o destino”

Destinos Turísticos





Alberto Vallim
Analista



Érica Vidal
Estagiária



Germana Magalhães
Analista



Grazielle Vilela
Analista



Heleni Riginos
Analista



Sheila Freire
Assistente

Equipe –