

## QUALIDADE DO DESTINO E COMPROMETIMENTO DO TURISTA EM DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES<sup>i</sup>

### Resumo

Esta pesquisa tem como objetivo analisar a influência da Gestão do Destinos Inteligentes, Inovação em Serviços e Sustentabilidade Socioambiental na Qualidade do Destino e Comprometimento do Turista em Gestão de Destinos Inteligentes, propondo um framework. A metodologia utilizada foi uma Revisão Sistemática da Literatura e Análise de Conteúdo. Artigos foram buscados na base Scopus com termos como “Tourism” e “Smart and Destinations”, resultando em 21 trabalhos selecionados após aplicação de critérios de inclusão/exclusão. Os resultados indicam que gestão inteligente, inovação e sustentabilidade influenciam positivamente a Qualidade do Destino e o Comprometimento do Turista, com as Gerações (Baby Boomers, X, Y e Z) atuando como moderadoras. A principal contribuição acadêmica é a disponibilização de um framework proposto que supera modelos fragmentados, integrando colaboração, participação, transparência, tecnologia, comunicação e responsabilidade. Entre as contribuições práticas, voltadas às decisões gerenciais, destaca-se a identificação da necessidade de abordagens holísticas na gestão de DTI, oferecendo um modelo para gestores e sugerindo validação empírica, por meio da aplicação de um estudo quantitativo, com o uso de técnicas de Análise Multivariada de Dados como a Análise Multivariada de Dados e uso de Modelagem de Equações Estruturais, para análise das relações de influências entre os construtos.

**Palavras Chave:** Gestão do Destinos Inteligentes; Inovação em Serviços; Sustentabilidade Socioambiental; Qualidade do Destino; Comprometimento do Turista.

## DESTINATION QUALITY AND TOURIST COMMITMENT IN SMART TOURIST DESTINATIONS

### Abstract

This research aims to analyze the influence of Smart Destination Management, Service Innovation, and Socio-Environmental Sustainability on Destination Quality and Tourist Commitment in Smart Destination Management, proposing a framework. The methodology used was a Systematic Literature Review and Content Analysis. Articles were searched in the Scopus database with terms such as “Tourism” and “Smart and Destinations”, resulting in 21 papers selected after applying inclusion/exclusion criteria. The results indicate that smart management, innovation, and sustainability positively influence Destination Quality and Tourist Commitment, with Generations (Baby Boomers, X, Y, and Z) acting as moderators. The main academic contribution is the provision of a proposed framework that overcomes fragmented models, integrating collaboration, participation, transparency, technology, communication, and accountability. Among the practical contributions, focused on management decisions, the identification of the need for holistic approaches in DTI management stands out, offering a model for managers and suggesting empirical validation, through the application of a quantitative study, with the use of Multivariate Data Analysis techniques such as Multivariate Data Analysis and use of Structural Equation Modeling, to analyze the relationships of influences between the constructs.

**Keywords:** Smart Destination Management; Service Innovation; Socio-Environmental Sustainability; Destination Quality; Tourist Commitment.

## 1 Introdução

As novas tecnologias de informação e comunicação (TICs) mudaram radicalmente a indústria do turismo, o que foi acelerado nos últimos anos com o advento da ampla utilização da Inteligência Artificial (IA). Neste sentido, os Destinos Turísticos Inteligentes (DTI) surgem como uma alternativa, em um contexto de intenso uso de TICs para a encontrar destinos turísticos e montar o roteiro de viagem. As *smarts cities* apresentam-se como uma solução viável para agregar os recursos públicos, o capital humano, o capital social e as TICs, para a promoção do desenvolvimento sustentável (De Guimarães et al., 2020), portanto a DTI pode ser desenvolvida, com ações da gestão inteligente de forma aplicada ao destino turístico.

O DTI surge como um espaço, que utiliza as TICs para o desenvolvimento sustentável da região, por meio do turismo e busca a melhoria da qualidade de vida do residente que recebe o turista (Muñoz & Sánchez, 2015; Rafael, 2019). Destaca-se que o DTI é uma estratégia utilizada pelo governo local, utilizada de forma planejada, a qual atende a responsabilidade da gestão pública e cuida da implantação de inovações turísticas e de hospitalidade, com o intuito de promover a interação saudável entre o turista e o residente local.

Neste sentido, este estudo apresenta uma revisão sistemática da literatura, no intuito de explorar as relações entre os construtos Gestão do Destino Inteligente, Inovação em Serviços, Sustentabilidade Socioambiental com a Qualidade do Destino, e desta com o Comprometimento do Turista no contexto dos DTIs.

Portanto, o objetivo desta pesquisa é propor um *framework* para a análise da Gestão do Destino Inteligente, de forma abrangente, integrativo e coerente com todas as dimensões constitutivas, considerando os aspectos da gestão inteligente (Colaboração, Participação, Transparência, Tecnologia, Comunicação e Responsabilidade), bem como a inovação de serviços e a sustentabilidade socioambiental. Pretende-se com esta pesquisa criar um *framework* para ser utilizado em pesquisas do tipo survey com amostras grandes.

## 2 Método

Para a operacionalização desta pesquisa, foi utilizado o método de Revisão Sistemática da Literatura, que orientou a busca sistematizada das variáveis propostas, agrupadas nos construtos de Gestão do Destino Inteligente, Inovação em Serviços, Sustentabilidade Socioambiental, Qualidade do Destino e Comprometimento do Turista. Segundo Costa et al., (2022), a revisão sistemática distingue-se de uma simples revisão bibliográfica por constituir um método específico que compreende uma série de etapas rigorosamente seguidas.

De acordo com Cooper (1988), as revisões podem ser classificadas conforme: i) foco; ii) objetivo; iii) perspectiva; iv) abrangência; v) organização; e, vi) público. Indissociavelmente, uma boa revisão sistemática abrange mais de uma dessas classificações. No presente estudo, a revisão foi caracterizada pelos seguintes aspectos: Objetivo — integrar e sintetizar a literatura anterior relacionada ao tema; e, Abrangência — levantamento intencional e criterioso dos trabalhos considerados representativos sobre o tema.

Em complemento à revisão sistemática da literatura, foi adotado o método de Análise de Conteúdo de Bardin (2011), com categorias a priori. Essa abordagem foi escolhida por possibilitar a análise sistemática de um conjunto de dados, indo além da simples descrição do conteúdo identificado na literatura.

O método permite extrair o maior número possível de relações entre as variáveis estudadas, proporcionando um aprofundamento do tema em questão. Além disso, possibilita a interpretação de impressões e julgamentos intuitivos de forma estruturada, conduzindo a resultados mais consistentes e confiáveis (Bardin, 2011).

As revisões sistemáticas da literatura é um importante método para compreensão dos Destinos Turísticos Inteligentes (DTIs) (Shafiee et al., 2021a). Embora o tema DTI já tenha sido explorado por diversos autores, trata-se ainda de um campo relativamente novo, cujo conceito permanece como uma inovação no auge das expectativas infladas (Ivars-Baidal et al., 2017).

Apesar do esforço de muitos pesquisadores em explicar esse fenômeno por meio da formulação de modelos e estruturas conceituais, observa-se que esses modelos ainda privilegiam determinadas dimensões, como a Tecnologia da Informação e Comunicação (TICs), a inovação e a competitividade do sistema. No entanto, pouca atenção tem sido dada a outras dimensões dos destinos inteligentes, como a sustentabilidade socioambiental e a gestão inteligente de DTI.

A construção do referencial teórico desta pesquisa fundamentou-se na revisão sistemática realizada, complementada pela análise de artigos especializados, que permitiram identificar i) os principais fatores que relacionam os constructos, ii) que analisam sua influência sobre a qualidade do destino e, iii) que inter relacionam com o comprometimento do turista. Adicionalmente, incorporou-se a obra Análise de Conteúdo (Bardin, 2011), que forneceu as ferramentas analíticas para desenvolvimento deste trabalho.

A base de dados escolhida para operacionalização da revisão sistemática é a Scopus, por ser a maior base de dados e por concentrar resumos, citações de literatura, periódicos científicos, livros e anais de congressos revisados por pares. Abrange a produção científica de diversas áreas do conhecimento: ciência, tecnologia, medicina, ciências sociais e artes e humanidades. Como acréscimo foram utilizados também artigos e livros que estavam em outras bases de dados, os quais contribuíram para esta pesquisa e desenvolvimento do framework proposto.

Na primeira etapa da pesquisa no Scopus, foram definidas as palavras-chave correspondentes aos constructos Destinos Turísticos Inteligentes e à área temática Turismo. As nomenclaturas das palavras-chave foram traduzidas para a língua inglesa e aplicadas como keywords na base de dados. Na segunda etapa, realizou-se a busca das palavras-chave na base de dados do Scopus. Nessa fase, procedeu-se à busca pelas palavras-chave Tourism e Smart and Destinations. A coleta de dados ocorreu entre 28/04/2025 e 08/05/2025, sem aplicação de filtros adicionais.

Nas buscas na base de dados primeiro operacionalizou-se a busca pela palavra-chave tourism aplicada como delimitadora da área de pesquisa, em seguida, aplicamos a palavra-chave smart and destinations, sendo as nomenclaturas pesquisadas nos títulos dos artigos, palavras-chaves e resumo. Nesta fase, foram encontrados 1.205 artigos.

Para refinamento da pesquisa, foram aplicados os filtros para delimitação da área temática (Business, Management and Accounting; Social Sciences; Decision Sciences), restrição quanto ao tipo de documento (artigos) e seleção da língua de publicação (apenas documentos em inglês). A partir desses critérios, foram identificados 109 artigos. Os dados foram extraídos em planilha CSV da plataforma do Scopus.

Os artigos abrangem o período de (2019-2025) que foi definido a posteriori, com base na análise dos artigos selecionados, que revelaram uma concentração de trabalhos produzidos

sobre o tema. Essa delimitação temporal visou garantir a atualidade das evidências sem comprometer a abrangência da revisão.

Na etapa seguinte, realizou-se a análise do conteúdo dos artigos encontrados, com a leitura dos resumos para seleção dos trabalhos alinhados à temática. Foram então estabelecidos os critérios de inclusão e exclusão, conforme apresentados na Tabela 1.

**Tabela 1** – Critérios de inclusão e exclusão.

<b>Critério de Inclusão</b>	<b>Critérios de Exclusão</b>
Artigos sobre Destinos Turísticos Inteligentes que propõem modelos ou frameworks	Artigos que não abordam diretamente Destinos Turísticos Inteligentes
Trabalhos que interseccionam DTI e os construtos analisados no artigo	Estudos com foco exclusivo em cidades inteligentes ou tecnologias inteligentes;
Artigos escritos em língua inglesa, portuguesa e espanhola.	Artigos inacessíveis em texto completo
Trabalhos que abordam DTI em todas as suas dimensões	Artigos que tratam apenas uma dimensão isolada dos DTIs;

Fonte: Elaborado pelos autores (2025).

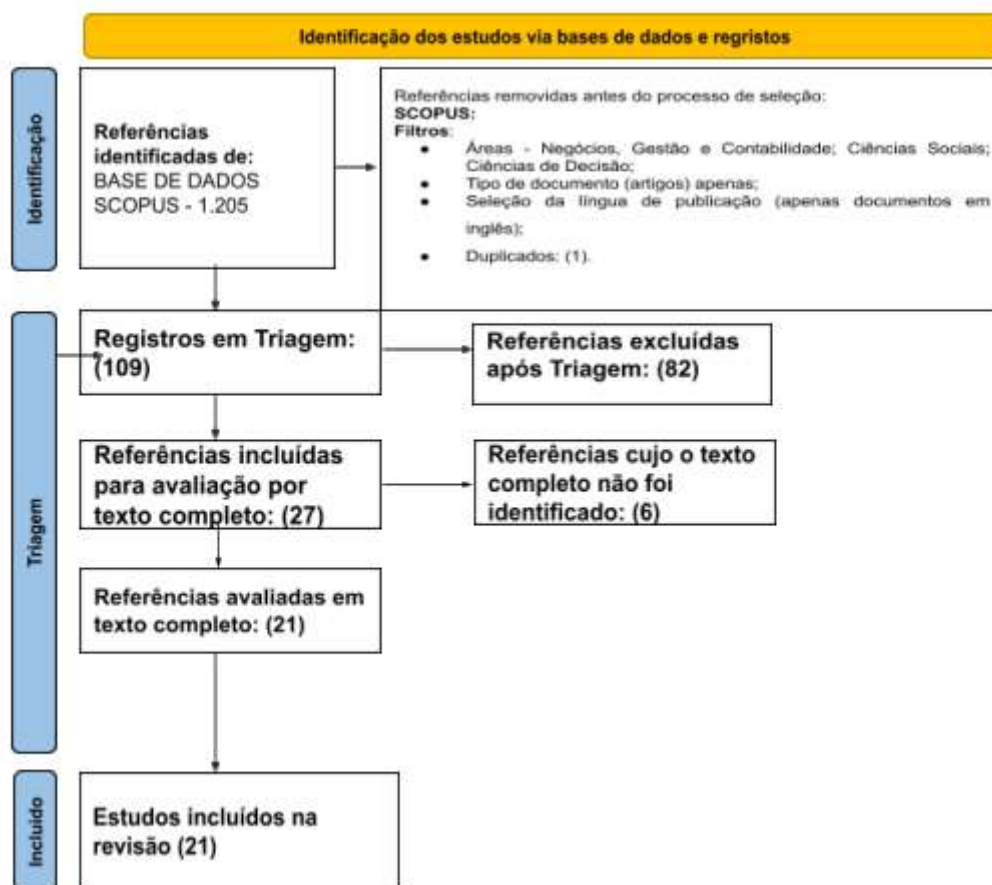
Após essa triagem, permaneceram 21 artigos, que são a base de análise deste trabalho. Cabe destacar 6 artigos que foram excluídos por estarem inacessíveis em texto completo, conforme descrito na tabela 2.

**Tabela 2** - Artigos excluídos por falta de acesso livre

<b>Título</b>	<b>Autores</b>	<b>Ano</b>
<i>Applying patent analytics to understand technological trends of smart tourism destinations</i>	Cavalheiro M.B.; Cavalheiro G.; Mayer V.F.; Marques O.R.B.	2021
<i>Exploring digital innovation in smart tourism destinations: insights from 31 premier tourist cities in digital China</i>	Xu J.; Shi P.H.; Chen X..	2025
<i>Constructing Spanish smart destinations: a new guide for the tourism industry</i>	Florido-Benítez L.	2024
<i>Knowledge transfer in smart tourism destinations: Analyzing the effects of a network structure,</i>	Del Chiappa G.; Baggio R.	2015
<i>Conclusion: sustainability, smart tourism destinations and evolving visitor preferences</i>	Akbaba A.	2024
<i>A meta-narrative analysis of smart tourism destinations: implications for tourism destination management</i>	Gelter J.; Lexhagen M.; Fuchs M.	2021

Fonte: produzido pelos autores (2025).

O artigo *Exploring digital innovation in smart destinations: insights from 31 premier tourist cities in digital China* de Xu et al., (2025), foi excluído por duplicidade na base de dados. Adicionalmente, foi incluída a obra de Gretzel et al. (2015), *Smart tourism: foundations and developments* (2015) por ser uma obra seminal do tema. Ao final do processo de revisão sistemática selecionamos 21 artigos. A Figura 1 apresenta a etapas da pesquisa e seleção dos artigos para a elaboração da revisão da literatura.



**Figura 1** - fluxograma de Triagem dos artigos.  
Fonte: Autores (2025).

### 3 Framework Proposto

#### 3.1 Gestão do Destino Inteligente e Qualidade do Destino Turístico

Destinos Turísticos Inteligentes podem ser definidos como um espaço turístico inovador, sustentado por uma infraestrutura tecnológica que garante seu desenvolvimento sustentável do território (Muñoz & Sánchez, 2015). Rafael (2019) complementa que os DTI constituem uma ferramenta de planejamento voltado para a melhoria da qualidade de vida dos residentes. O destino inteligente deve estar assentado sobre as dimensões de responsabilidade social corporativa e no desenvolvimento sustentável. DTI como ferramenta estratégica impulsionadora da competitividade (Shafiee, et al, 2021; Rucci, et. al, 2022).

O impacto das TICs, bem como a busca por inovação, competitividade e sustentabilidade, fizeram emergir a necessidade de novos caminhos para o planejamento e gestão de destinos (Soares et al., 2022; Ivars-Baidal et al., 2019). As mudanças no campo do turismo fizeram surgir a necessidade de modelos de gestão inteligentes para se adaptar às intensas transformações deste setor (Gusakov et al., 2020).

DTIs são fundamentados na criação de ecossistemas de inteligência (Gretzel et al. 2015; Boes et al., 2016). Para Gretzel et al. (2015), um ecossistema inteligente é composto de três camadas integradas: *Smart Information Layer*, *Smart Exchange Layer* e *Smart Processing Layer Destination* e conta com três componentes: *Smart Experience*, *Smart Business Ecosystem* e *Smart Destination*.

A estrutura do ecossistema é concebida a partir da integração entre a adoção das *smart hard* (infraestrutura física e tecnológica) e *smart soft* (capital humano, governança e conhecimento) (Boes et al., 2016). Nas trocas realizadas pelos stakeholders nesse ecossistema que o espaço inteligente se concretiza. Estes são atores cujo propósito é a interação e avaliação de recursos com outros autores para criação de valor (Shafiee et al., 2019a).

Destinos inteligentes abrangentes devem contemplar suas múltiplas dimensões, implementação, stakeholders, políticas e infraestrutura. Os stakeholders — instituições públicas e privadas, empresas de tecnologia da informação, organizações turísticas e demais investidores (Shafiee et al., 2021b).

Destinos inteligentes devem ter como foco o uso das TICs na gestão e no marketing dos destinos. Deve estar assentado em três níveis: estratégico-relacional, instrumental e aplicado. Contudo, que só a adoção das TICs na gestão e no marketing não assegura a efetiva implementação e sucesso do DTI, a eficiência depende da adesão aos diferentes níveis do modelo (Ivars-Baidal et al. 2017).

A eficiência em DTI e de sua gestão depende da consideração do seu contexto geral durante sua implementação, bem como do respeito às suas características e particularidades (Ivars-Baidal et al., 2017; Rudanýlly et al., 2022).

É fundamental considerar o papel do capital humano na viabilização e concretização de um destino inteligente. É na relação simbiótica entre tecnologia e capital humano que a inteligência se concretiza. Nesse espaço de interação com as partes interessadas, torna-se possível a cocriação de valor e a inovação (Boes et al., 2016). A cocriação de valor consiste na entre *stakeholders* públicos e privados para criação de um valor em conjunto (Ribeiro et al., 2019). A cocriação de valor em DTIs deve considerar as experiências dos turistas e dos residentes, considerando estes como participantes ativos da cocriação (Buonincontri & Micera, 2016).

Um modelo de gestão inteligente eficiente deve garantir uma rede de informações turísticas em que os *stakeholders* possam partilhar suas experiências (internet ubíqua) é necessário também alcançar o nível de interoperabilidade entre as partes do ecossistema. Esse espaço de troca contínua transforma as relações entre os diversos *stakeholders* e constitui, em si, um ambiente de inteligência colaborativa, propício à cocriação de valor (Ivars-Baidal et al. 2017; Buhalis, 2020).

Existe uma lacuna pouco explorada na literatura relacionada ao aprimoramento das experiências dos turistas e a melhoria na gestão dos destinos (Fermenía & Ivars-Baidal, 2021). Nesse sentido, Santos-Júnior et al., (2020) e Wei et al., (2024) salientam que um modelo de DTI deve ser orientado para a melhoria das experiências turísticas quanto para a promoção da qualidade de vida dos residentes.

Existe uma correlação direta entre a satisfação do turista e a qualidade de vida dos residentes em destinos inteligentes. É observada a interdependência entre a qualidade de vida dos residentes e os impactos positivos gerados pelo turismo, apontando que o turismo influencia positivamente a qualidade de vida dos residentes, o que, por sua vez, contribui para o desenvolvimento dos destinos turísticos (Santos-Júnior et al., 2020; Wei et al., 2024).

A qualidade dos destinos turísticos depende da capacidade destes em atender aos requisitos dos DTIs ao mesmo tempo em que atende a demanda dos *stakeholders* (Muñoz & Sánchez 2015). A eficiência de DTI gera vantagem competitiva para os destinos e está interconectada a melhoria da qualidade de vida de residentes e turistas (Santos-Júnior et al., 2020; Boes et al., 2016). Considerando a relação entre Gestão do Destino Inteligente e Qualidade do Destino Turístico emerge a proposição P1.

**P1:** Gestão do Destino Inteligente influencia positivamente a Qualidade do Destino Turístico.

### 3.2 Inovação de serviços e Gestão do Destino Inteligente

Existe uma relação intrínseca entre Destinos Inteligentes e Inovação, sendo impossível dissociá-los. Os destinos são, em sua essência, espaços inovadores alicerçados, em infraestruturas tecnológicas e de comunicação, com objetivo melhorar a experiência do turista e qualidade de vida dos seus residentes. A inovação é considerada uma fonte primária de vantagem competitiva e crescimento econômico (Shafiee et al., 2021b).

A complexidade do setor turístico e a intensa competitividade de mercado exigem a constante transformação dos destinos turísticos, fazendo com que estes adotem inovações em serviços e processos para assegurar sua competitividade.

A inovação pode ser compreendida como o grau de uma novidade de um produto, processo ou serviço. Ela representa uma descontinuidade em relação ao que já existe, gerando mudanças no marketing ou nos processos tecnológicos (Garcia & Calantone, 2002).

Os destinos inteligentes podem alcançar a inovação por meio da inovação fechada impulsionada por plataformas de dados inteligentes ou inovação aberta impulsionada por um ecossistema colaborativo digital multissetorial (Xu et al., 2025).

A inovação assegura a competitividade e sucesso de empreendimentos empresariais (Gomezelj, 2016). Os ecossistemas de inovação — composto pelos subsistemas econômicos, tecnológicos, laborais e institucionais — promovem a competitividade do turismo por meio da interação dos subsistemas no ecossistema mais amplo (Zhang, 2025). O autor destaca ainda que o desenvolvimento da estrutura industrial e as inovações em capital humano são requisitos essenciais para a competitividade do turismo.

A inovação tem papel disruptivo no turismo, a disrupção, ocorre quando há mudanças significativas em suas estruturas, bem como no comportamento dos atores envolvidos (Buhalis et al., 2019). O grau de inteligência de um destino é influenciado pela percepção do seu nível de inovação, bem como pelas suas dimensões de sustentabilidade, acessibilidade e tecnologia (Mendes-Filho et al., 2022).

A inovação tem sido um caminho encontrado por governos e sociedade civil em geral, para lidar com os problemas da escassez de recursos e deterioração da natureza. Neste contexto, a inovação em sua variante verde, é o caminho encontrado na obtenção do desenvolvimento sustentável (Lee et al., 2023)

DTIs estruturadas sobre uma infraestrutura tecnológica e de inovação garantem maior competitividade (Boes et al., 2016; Muñoz & Sánchez, 2015). As tecnologias devem integrar o conhecimento e a inovação propiciando a expansão das experiências de turistas (Rafael, 2019).

Turistas percebem que novas tecnologias, inovação em produtos/serviços turísticos e planejamento urbano tem impacto positivo em DTI (Soares et al., 2022). Com retorno rápido, risco reduzido e ganhos competitivos, essas dimensões exigem ação coordenada de gestores públicos e privados. Como observado por Mendes-Filho et al. (2022), a inovação bem como a sustentabilidade são indicadores do nível de inteligência de um destino. Com base na literatura emerge a proposição P2.

**P2:** Inovação de Serviços influencia positivamente a Gestão do Destino Inteligente.

### 3.3 Sustentabilidade Socioambiental e Gestão do Destino Inteligente

Existe uma lacuna na literatura sobre a relação de sustentabilidade e inteligência, presente nos estudos acadêmicos e na gestão de cidades e destinos inteligentes (Ribes & Baidal, 2018).

Segundo a definição da ISO 26000:2012, sustentabilidade refere-se ao grau de desenvolvimento sustentável que atende às necessidades do presente sem comprometer a capacidade das gerações futuras de atender às suas próprias necessidades, explorando as relações entre desenvolvimento econômico, qualidade ambiental e equidade social.

Mecca et al. (2023) avançam nessa discussão defini-lo como um processo contínuo, enquanto Mendes-Filho et al., (2022) identificam que turistas associam *smartness* (inteligência) a práticas sustentáveis tangíveis. Neste sentido, destinos inteligentes como uma nova abordagem de planejamento e gestão que adota a sustentabilidade como parte crucial de sua agenda (López-Sánchez et al., 2024)

A indústria do turismo é inerentemente complexa e um ator fundamental no desenvolvimento sustentável (Sedari et al., 2022). O nível de *smartness* de um destino é influenciado positivamente pela percepção do seu nível de sustentabilidade (Mendes-Filho et al., 2022).

Nos estudos sobre DTIs, observa-se uma relação positiva entre destinos turísticos inteligentes e sustentabilidade. O desenvolvimento de um DTI depende diretamente da adoção de práticas sustentáveis, sendo a sustentabilidade percebida como uma vantagem competitiva. Nesse contexto, a sustentabilidade se configura como fator chave para impulsionar a competitividade, relacionando-se ao bem-estar e preservação ambiental (Machado, 2020).

As TICs são fundamentais para a governança em DTI, pois promovem uma gestão mais eficiente e sustentável (Ribes & Baidal, 2018). Os autores identificam uma lacuna nas pesquisas sobre a integração entre sustentabilidade e inteligência na gestão dos destinos. A indústria do turismo desempenha papel fundamental na gestão ambiental, com adoção de práticas que garantam a sustentabilidade (Chen & Liu, 2025).

O estudo de caso Benidorm demonstrou que a adoção de um modelo de DTI não apenas transformou o destino turístico, como também promoveu cidades mais sustentáveis (Aguirre et al., 2022). Uma gestão inteligente e eficiente em DTI deve considerar práticas sustentáveis e deve estar no cerne da formulação do modelo de gestão. É preciso considerar a sustentabilidade em suas três dimensões — social, econômica e ambiental —, as quais devem ser implementadas de maneira integrada.

A governança é um catalisador na promoção do turismo, e chave na diversificação de soluções sustentáveis, ela deve integrar turistas e residentes para geração de satisfação mútuos (Verduzco et al., 2023).

Seus princípios devem ser observados de maneira holística, de modo que uma gestão sustentável reverbere em ações abrangentes. Isso inclui adoção de medidas de proteção ambiental, promoção da educação ambiental e a integração da comunidade. Além disso, uma gestão inteligente deve envolver comunidade e turistas na sua governança, garantindo que

ambos sejam ouvidos sobre os impactos das práticas ambientais adotadas nos destinos. Neste sentido emerge a P3.

**P3:** Sustentabilidade Socioambiental influencia positivamente a Gestão do Destino Inteligente.

### 3.4 Gestão do Destino Inteligente e Comprometimento do Turista

A gestão inteligente em DTI deve ser uma ferramenta de integração sistêmica, abrangendo tanto suas dimensões constitutivas quanto práticas de governança participativa que envolvam todas as partes interessadas. Seu propósito é gerar benefícios para moradores e visitantes, promovendo melhoria na qualidade de vida local e na experiência turística, além de auxiliar gestores públicos e privados no alcance dos objetivos do destino inteligente.

O comprometimento tem sido abordado na literatura sob diferentes perspectivas, do residente com o turista (Kim et al., 2023), do viajante com destinos turísticos inteligentes (Corrêa & Gosling, 2021), bem como do turista com o comportamento ambientalmente responsável (Nguyen & Nguyen, 2023).

Kim et al., (2023) analisam a perspectiva do residente, destacando que a atratividade do turista pode influenciar o comprometimento dos moradores. Essa premissa é interessante porque o foco não está exclusivamente no turista, como criticam Wei et al. 2024, e ressalta a relevância dos moradores na construção de um destino inteligente. A relação de reciprocidade entre viajantes e residentes é essencial para garantir a qualidade de vida dos moradores quanto a melhoria das experiências turísticas.

O comprometimento dos turistas com destino inteligente é resultado da disponibilidade de TICs e da acessibilidade digital, incluindo infraestrutura adequada para serviços e instalações públicas que atendam viajantes com deficiência. Além disso, turistas que vivenciam experiências de mobilidade sustentável, fortalecem seu vínculo com o destino, fazendo-os se sentirem como cidadãos locais (Corrêa & Gosling, 2021).

(Nguyen & Nguyen, 2023) os turistas desenvolvem um comprometimento emocional com um destino quando percebem que seus valores se alinham com os valores culturais, ambientais e sociais do destino. A percepção positiva do destino afeta sua disposição em contribuir com o desenvolvimento local, quando a percepção é negativa, o viajante se distancia. Atitudes negativas por parte dos moradores podem afetar o apoio ao desenvolvimento do turismo inteligente local.

Wei et al. (2024) afirmam que o apoio dos moradores aos turistas pode estar relacionado à forma como eles veem seu relacionamento com os turistas, e a atratividade dos turistas pode influenciar o comprometimento dos moradores em continuar as trocas ou relacionamentos com visitantes.

O comprometimento do turista está intimamente entrelaçado com a boa gestão do destino, a qual deve considerar os múltiplos interesses dos atores envolvidos. Isso requer o bom desempenho e integração das dimensões de DTI, como inovação, sustentabilidade, TICs e gestão inteligente — está última abrangendo colaboração, participação, transparência, tecnologia, comunicação e responsabilidade. Com base na literatura consultada desenvolveu-se a proposição P4.

**P4:** Gestão do Destino Inteligente influencia positivamente o Comprometimento do Turista.

### 3.5 Efeito moderador

Nesse sentido considerou-se os preceitos de Strauss e Howe (1991), Appelbaum et al. (2000), Prensky (2001), Sirias et al. (2007), Gurtner e Soyez (2016) e Severo et al. (2018), para dividir os grupos das Gerações em: Baby Boomers (before 1965), Generation X (between 1965 e 1980), Generation Y (between 1981 e 1996), Generation Z (between 1997 e 2010).

Goeltom et al. (2023) apontam que a geração Z e os *millennials*, como nativos digitais, têm uma percepção diferenciada sobre o nível de *smartness* de destinos destacando-se como mercado alvo que consome e beneficia-se do turismo inteligente. Os autores ainda destacam que quanto mais for positiva a percepção desta geração sobre a inteligência do destino, maior será a probabilidade destes agirem positivamente com relação ao destino.

Os diferentes comportamentos observados nas gerações (Strauss; Howe, 1991; Appelbaum et al., 2000; Prensky, 2001; Sirias et al., 2007; Gurtner; Soyez 2016; Severo et al., 2018), indicam que pode ocorrer o efeito moderador das gerações em situações envolvendo decisões e comportamentos que envolvem consumo e adoção de inovações, portanto pressupõe-se o efeito moderador das gerações nas relações de influência dos construtos Gestão do Destino Inteligente, Inovação e Sustentabilidade sobre a Qualidade do Destino e, desta sobre o Comprometimento do Turista.

Parte-se da premissa que este efeito moderador sobre as relações entre os construtos, é influenciada em diferentes níveis de intensidade conforme gerações, com base nas características peculiares de cada grupo de indivíduos. Neste sentido, emerge a proposição **P5**: As gerações moderam a relação entre os construtos Gestão do Destino Inteligente, Inovação e Sustentabilidade, na qualidade do destino e no comprometimento do turista. Para que possa ser mensurada a P5, esta foi desdobrada em:

**P5a**: As gerações moderam a relação entre a Gestão do Destino Inteligente e a qualidade do destino.

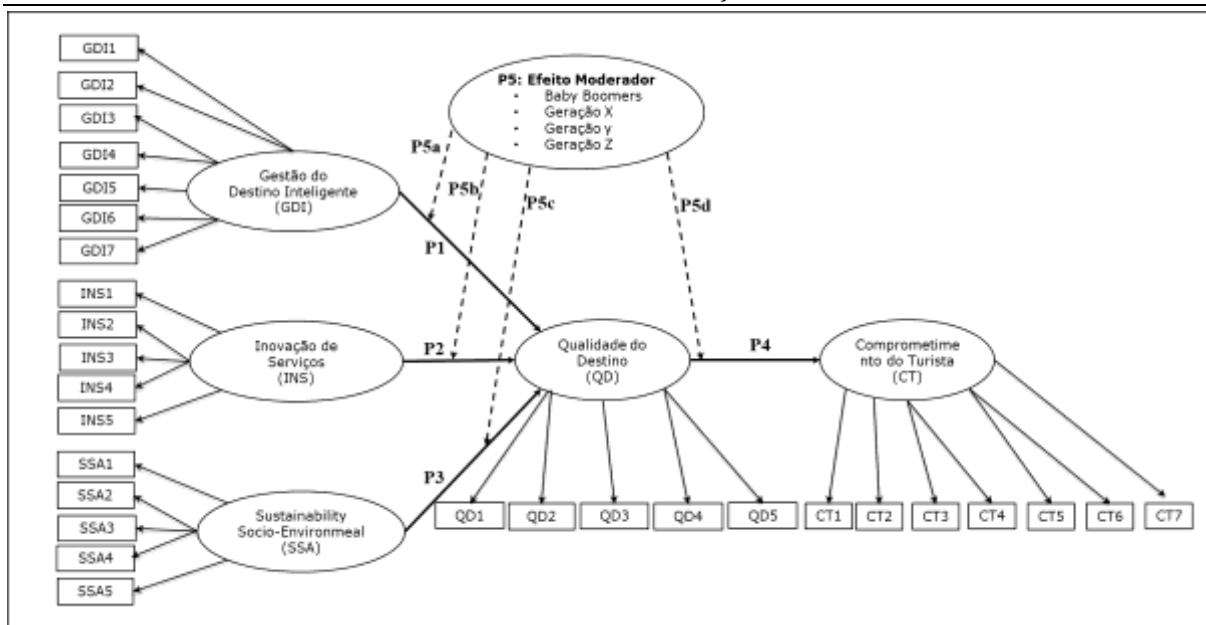
**P5a**: As gerações moderam a relação entre a Inovação e a qualidade do destino.

**P5b**: As gerações moderam a relação entre a Gestão do Destino Inteligente e a qualidade do destino.

**P5c**: As gerações moderam a relação entre a Sustentabilidade e a qualidade do destino.

**P5d**: As gerações moderam a relação entre a qualidade do destino e comprometimento do turista.

Com base na revisão da literatura, desenvolveu-se o Modelo Teórico (*Framework*), o qual está expresso na Figura 2 com a representação das relações de influências entre os construtos. No Apêndice A estão apresentadas as variáveis observáveis propostas do *Framework*, as quais poderão ser utilizadas em pesquisas em uma *survey*.



**Figura 2** - Modelo Teórico (*Framework*)

**Fonte:** Autores (2025).

As revisões sistemáticas de literatura permitem uma investigação minuciosa de temas, identificam lacunas existentes

#### 4 Discussão e Implicações da Pesquisa

As revisões sistemáticas de literatura permitem uma investigação minuciosa de temas, identificam lacunas existentes na literatura e possibilitam a proposição de novas teorias e soluções. Mesmo diante do *boom* nos estudos sobre DTI seu conceito carece de maior precisão conceitual para se firmar como um novo paradigma. Sua consolidação e orientação dependem da superação de suas lacunas (Soares et al., 2022; Ivars-Baidal et al., 2019).

Analizamos os constructos de Gestão do Destino Inteligente, Inovação de Serviços, Sustentabilidade Socioambiental, avaliando seu impacto na Qualidade do Destino e no Comprometimento do Turista, no contexto dos Destinos Turísticos Inteligentes no Brasil. Com base na revisão sistemática da literatura, foram formuladas as proposições, que propõem: P1 - Gestão do Destino Inteligente influencia positivamente a Qualidade do Destino Turístico; P2 - Inovação de Serviços influencia positivamente a Gestão do Destino Inteligente; P3 - Sustainability Socio-Environmental influencia positivamente a Gestão do Destino Inteligente; P4 - Gestão do Destino Inteligente influencia positivamente o Comprometimento do Turista; P5 - As gerações moderam a relação entre os constructs Gestão Inteligente, Inovação e Sustentabilidade, na qualidade do destino e no comprometimento do turista (P5a, P5b, P5c, P5d).

A revisão da literatura evidenciou uma correlação positiva entre gestão inteligente, inovação e sustentabilidade, fatores que impactam positivamente a qualidade do destino. Como resultado, uma gestão inteligente e bem estruturada contribui para o comprometimento do turista. Os resultados indicam que a construção de um modelo de gestão inteligente depende fundamentalmente da integração entre todas as dimensões constitutivas de DTI. Somente uma abordagem integrada gera a qualidade do destino e resulta no comprometimento do turista.

A literatura apresenta múltiplos modelos de DTI, todos baseados em dimensões fundamentais: inovação, TICs, sustentabilidade e competitividade. Contudo, a maior parte

desses estudos concentra-se excessivamente nas dimensões de inovação e tecnologia, tratando o uso intensivo das TICs como principal mecanismo para garantir a competitividade dos destinos.

Além disso, não existe clara diferenciação e integração entre modelos de destinos inteligentes e a gestão inteligente. Os estudos tratam esses conceitos de maneira genérica, sem delimitar claramente os componentes específicos da gestão em contraste com a estrutura de DTIs em si. Falta delimitação clara entre o modelo de DTI em sua (estrutura teórica, dimensões e implementação) e o que de fato compõe a gestão inteligente (atores, processos, governança e ferramentas).

Gestão inteligente em DTI deve ser um constructo integrado e holístico, composto por: TICS (coleta de dados, sistemas de interoperabilidade, internet ubíqua e infraestrutura), inovação em processos/produtos, sustentabilidade em seu tripé (ambiental, econômico e social) e governança colaborativa (participação do setor público, privado, residentes e turistas) com participação de todos os *stakeholders*. Além disso, deve servir como ferramenta de auxílio aos gestores na coordenação eficiente entre os atores envolvidos, na implementação de inovações e no monitoramento contínuo do processo.

Tornar-se um destino inteligente requer a transformação na abordagem da gestão turística, incorporando oportunidades proporcionadas pela tecnologia adequando-as à realidade local (Shafiee et al., 2021b). Um modelo de DTI só cumpre seu propósito se a gestão for de fato inteligente, deve haver uma integração sistêmica entre suas dimensões, governança participativa e adaptabilidade do sistema.

As TICs moldaram o cenário da gestão nos próximos anos, os novos modelos serão caracterizados pela tecnologia e gestão de dados (Ivars-Baidal et al., 2019). A tecnologia deve ser empregada para atender às necessidades de soluções sustentáveis, gestão eficaz e melhoria da experiência turística. Somente com uma combinação harmoniosa desses elementos é possível criar ecossistemas de inovação, resultando em competitividade para o destino.

O modelo de DTI não se restringe a sua dimensão tecnológica, seu impacto é amplificado quando o território é considerado como fator essencial no planejamento de destinos inteligentes (Aïdi & Fabry, 2024).

Diante dessas lacunas, este estudo avança ao propor um *framework* para DTI, que redefine a gestão inteligente como uma sistema multidimensional. Nosso modelo amplia o constructo tradicional, integrando seis pilares essenciais: i) colaboração, ii) participação; iii) transparência; iv) tecnologia; v) comunicação; e, vi) responsabilidade. Desta forma, busca-se transcender os modelos fragmentados, oferecendo um modelo sustentável e centrado no equilíbrio entre turistas e residentes. A consideração de um modelo de destino inteligente exige a adoção de uma estrutura analítica capaz de examiná-lo sob múltiplas perspectivas (Shafiee et al., 2019b).

## 5 Conclusão

A literatura apresenta diversos modelos de gestão inteligente em DTI, a maioria oferece versões fragmentadas que não contemplam todas as suas dimensões constitutivas. Os modelos concentram-se exclusivamente no uso das TICs, adotam uma perspectiva concentrada na inovação e priorizam apenas a competitividade do sistema, negligenciando suas outras dimensões a exemplo da sustentabilidade.

Contribuição teórica proposição de modelo de gestão inteligente para DTI, como um sistema multidimensional integrado. Nosso modelo expande o constructo tradicional integrando as dimensões de: colaboração, participação, transparência, tecnologia, comunicação e

responsabilidade Dessa forma, busca-se superar abordagens fragmentadas, oferecendo um modelo sustentável que equilibra as necessidades de turistas e residentes.

Este estudo avança na conceitualização teórica de DTI ao integrar as dimensões sociais, ambientais, participação, governança e tecnologia. Contribuindo para a literatura ao propor um modelo que equilibra competitividade e sustentabilidade.

Como contribuição gerencial, o modelo pode ser usado por gestores públicos e privados que podem adotar o modelo para promover a participação colaborativa no planejamento dos destinos e auxiliar na implementação das TICs alinhadas à responsabilidade, competitividade e sustentabilidade.

Este estudo apresenta limitações inerentes ao método e ao recorte temporal da pesquisa na base de dados, portanto a ampliação do período pesquisado e a incorporação de outras bases de dados poderiam resultar em mais artigos analisados, embora a concentração de publicações no período de 2019 a 2025 na base Scopus atendeu aos propósitos de alcançar a fronteira do conhecimento na área de DTIs. A coleta de dados se iniciou em abril e foi finalizada em maio.

Destaca-se que o modelo teórico (Framework) e o questionário foram desenvolvidos, portanto sugerimos para estudos futuros coleta de dados, por meio de uma survey e análise utilizando Análise Multivariada de Dados e Modelagem de Equações Estruturais, para mensurar as relações entre os constructos e a validação das hipóteses (proposições do framework), considerando as diferenças entre gerações como variável moderadora. Bem como, considera-se relevante investigar as possíveis barreiras culturais e de infraestrutura para a implementação de DTIs em países em desenvolvimento.

### Apêndice A

O Quadro 1 apresenta descrições das variáveis observáveis que compõem cada constructo. As perguntas utilizaram um formato afirmativo estrito, no qual os respondentes responderam de acordo com uma escala Likert de 5 pontos (1 = discordo totalmente; 2 = discordo; 3 = não discordo nem concordo; 4 = concordo; 5 = concordo totalmente), selecionado a alternativa que melhor representa sua percepção sobre o destino turístico visitado.

**Quadro 1** - Descrição das variáveis observáveis dos construtos propostos

<b>Gestão do Destino Inteligente (GDI)</b>	
GDI1) O governo da cidade que visitou oferece tecnologias e infraestrutura de telecomunicações com suporte para dispositivos, aplicativos e/ou plataformas que permitam aos turistas conhecer o Destino Turístico, com segurança dos dados (Ex: Rede Wi-Fi Pública e Aplicativos que forneçam informações sobre o destino).	Albino et al. (2015). Awoleye et al. (2014). BRASIL. Manual metodológico de Implementação de DTI no Brasil. Brasília: Ministério do Turismo, 2022.
GDI2) Os serviços turísticos prestados pelo governo da cidade que visitou são oferecidos respeitando as inovação questões raciais e de gênero.	Capdevila and Zarlenga (2015),
GDI3) O governo da cidade que visitou desenvolve parcerias com instituições e empresas privadas, bem como entidades do terceiro setor (ONGs, associações, cooperativas, instituições religiosas etc.), para promover a formação e a empregabilidade dos residentes no setor de turismo fomentando o desenvolvimento de empresas locais de produtos e serviços.	Chourabi et al. (2012), Colldahl et al. (2013) Dawes (2010), De Guimarães et al. (2020)
GDI4) Na cidade que visitou, são disponibilizados mecanismos de comunicação entre governo e cidadão que promovem a participação no planejamento e na implementação de políticas e ações para o turismo.	Harrison et al. (2012) Koppenjan and Enserink (2009),
GDI5) O governo da cidade que visitou utiliza tecnologias da informação para implementar aplicativos e/ou plataformas tecnológicas, garantindo a proteção dos dados pessoais das partes interessadas.	Maheshwari and Janssen (2014), Meer and Wilden (2003), Odendaal (2003),

<p>GDI6) O governo da cidade que visitou desenvolve ações voltadas à igualdade de gênero e inclusão social nos órgãos e empresas que compõem o destino turístico.</p> <p>GDI7) Às inovações implementadas pelo governo da cidade que visitou permitiram reduzir o impacto sobre o meio ambiente (redução do uso de energia, água, matéria prima e resíduos).</p>	<p>Thuzar (2011)</p>
<p><b>Inovação de Serviços (INS)</b></p> <p>INS1) Os serviços prestados pelo governo que visitou, em termos de funcionalidades e recursos, são considerados inovadores e atendem às necessidades da população.</p> <p>INS2) O governo da cidade que visitou promove ou divulga programas de inovação voltados para o turismo, desenvolvidos em parceria com instituições ou empresas.</p> <p>INS3) Os serviços prestados pelo governo da cidade que visitou utilizam tecnologias inovadoras para melhorar a experiência dos visitantes.</p> <p>INS4) O governo da cidade que visitou adota práticas inovadoras no turismo para melhorar os serviços, prevenir problemas e aproveitar novas oportunidades (como uso de tecnologias, criação de atrações, parcerias e novos produtos).</p> <p>INS5) As inovações implementadas pelo governo da cidade que visitou permitiram reduzir o impacto sobre o meio ambiente (redução do uso de energia, água, matéria prima e resíduos).</p>	<p>Paladino (2007) De Guimarães et al. (2021), BRASIL. Manual metodológico de Implementação de DTI no Brasil. Brasília: Ministério do Turismo, 2022.</p>
<p><b>Sustentabilidade Socioambiental (SSA)</b></p> <p>SSA1) Os serviços prestados pelo governo da cidade que visitou são oferecidos respeitando os preceitos da Responsabilidade Ambiental.</p> <p>SSA2) Os serviços prestados pelo governo da cidade que visitou garantem a proteção da flora e da fauna e promovem campanhas de sensibilização para os cidadãos sobre políticas socioambientais.</p> <p>SSA3) As inovações implementadas pelo governo da cidade que visitou permitiram reduzir o impacto sobre o meio ambiente (redução do uso de energia, água, matéria prima e resíduos).</p> <p>SSA4) O governo da cidade que visitou estimula os cidadãos na utilização racional dos recursos por meio da Redução, Reuso e Reciclagem de produtos e recursos materiais.</p> <p>SSA5) Os serviços turísticos prestados pelo governo da cidade que visitou aplicam práticas ambientais, como a segregação e destinação correta de resíduos, contribuindo para a preservação da natureza e a redução da emissão de poluentes.</p> <p>SSA6) Os serviços turísticos prestados pelo governo da cidade que visitou, podem contribuir para o acolhimento das pessoas que se encontram em vulnerabilidade social.</p>	<p>Severo et al. (2018); De Guimarães et al. (2023);</p>
<p><b>Qualidade do Destino (QD)</b></p> <p>QualD1) A tecnologia, com soluções de segurança, serviços em nuvem e big data (grande armazenamento de dados), é o instrumento que vai possibilitar oferecer melhores serviços ao cidadão e à gestão municipal.</p> <p>QualD2) A transparência e a eficiência melhoram o retorno dos impostos em serviços básicos como saúde, educação e segurança para os cidadãos da cidade.</p> <p>QualD3) Na cidade que visitou, o uso da tecnologia facilita a atuação conjunta entre governo municipal e cidadãos na definição de ações que melhoram a qualidade de vida.</p> <p>QualD4) O governo da cidade que fez a visita promove importantes benefícios que são percebidos pelos seus usuários.</p> <p>QoL4) A valorização do trabalho em conjunto entre governo municipal e cidadão, com o auxílio da tecnologia, possibilita que sejam priorizadas ações que impactam diretamente na qualidade de vida dos cidadãos.</p>	<p>Chourabi et al. (2012) Harisson et al. (2012), De Guimarães et al. (2020)</p>

### Comprometimento do Turista (CT)

CT1) O objetivo final dos projetos desenvolvidos pelo governo da cidade que fez a visita, é percebido pelas ações que melhoram a qualidade dos serviços prestados.  
 CT2) O governo da cidade que fez a visita, contempla as preferências coletivas e não as individuais.  
 CT3) Eu recomendaria a cidade que fiz a visita para outras pessoas visitarem este destino turístico.  
 CT4) Se eu tivesse que escolher novamente, escolheria essa cidade que fiz a visita, porque os serviços turísticos prestados atendem às expectativas (qualidade, agilidade, variedade, segurança).  
 CT5) Se eu percebesse pessoas criticando essa cidade que fez a visita de forma negativa, eu defenderia o destino.  
 CT6) Percebo que criei um laço emocional com a cidade que fiz a visita.  
 CT7) Eu usaria uma camisa ou boné com nome da cidade que fiz a visita, visando valorizar o local visitado.

Greimel-Fuhrmann and Geyer (2003)  
 De Guimarães et al. (2019).

### AGRADECIMENTOS

A pesquisa foi realizada com apoio do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq), Brasil, e da Fundação de Amparo à Ciência e Tecnologia de Pernambuco (FACEPE).

### 6 REFERÊNCIAS

- Aguirre, A., Zayas, A., Gómez-Carmona, D., & Sánchez, J. A. L. (2022). Smart tourism destinations really make sustainable cities: Benidorm as a case study. *International Journal of Tourism Cities*, 9(1), 51-69. <https://doi:10.1108/IJTC-01-2022-0006>.
- Aïdi, N., & Fabry, N. (2024). Beyond the certification of smart tourism destination: insights from the city of Medellín in Colombia. *International Journal of Tourism Cities*, 10(2), 577-603. <https://doi:10.1108/IJTC-03-2022-0056>.
- Babin, B. J., Darden, W. R., & Griffin, M. (1994). Work and/or fun: measuring hedonic and utilitarian shopping value. *Journal of consumer research*, 20(4), 644-656. <https://doi.org/10.1086/209376>
- Bardin, L. (2011). *Análise de conteúdo* (L. A. Reto & A. Pinheiro, Trad.; 3ª ed.). Edições 70
- Bagozzi, R.P., Yi and Y., 1991. Multitrait-multimethod matrices in consumer research. *Journal of Consumer Research*, 17(4), 426-439. <https://doi.org/10.1086/208568>.
- Bentler, P.M., (1990). Comparative fit indexes in structural equations. *Psychological Bulletin*, 107(2), 238-246. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.107.2.238>
- Bentler, P.M., & Bonett, D.G. (1980). Significance tests and goodness of fit in the analysis of covariance structures. *Psychological Bulletin*, 88, 588-606. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.88.3.588>
- Boes, K; Buhalis D and Inversini, A. (2016). Smart tourism destinations : ecosystems for tourism destination competitiveness. *International Journal of Tourism Cities*, v.2, n.2, p. 108–124. <https://doi.org/10.1108/IJTC-12-2015-0032>.
- Bollen, K.A., (1989). A new incremental fit index for general structural equation models. *Sociological Methods and Research*, 17, 303-316. <https://doi.org/10.1177/0049124189017003004>
- Ministério do Turismo (Brasil). (2022). Manual metodológico de implementação de DTI no Brasil. <https://www.gov.br/turismo/pt-br/centrais-de-conteudo/-publicacoes/destinos-turisticos-inteligentes-dti>

- Buonincontri, P., & Micera, R. (2016). The experience co-creation in smart tourism destinations: a multiple case analysis of European destinations. *Information Technology & Tourism*, 16(3), 285-315. <https://doi.org/10.1007/s40558-016-0060-5>.
- Buhalis, D., Harwood, T., Bogicevic, V., Viglia, G., Beldona, S., & Hofacker, C. (2019). Technological disruptions in services: lessons from tourism and hospitality. *Journal of service management*, 30(4), 484-506. [doi.org/10.1108/JOSM-12-2018-0398](https://doi.org/10.1108/JOSM-12-2018-0398)
- Buhalis, D. (2020). Technology in tourism-from information communication technologies to eTourism and smart tourism towards ambient intelligence tourism: a perspective article. *Tourism Review*, 75(1), 267-272. <https://doi.org/10.1108/TR-06-2019-0258>
- Chen, T., & Liu, G. (2025). Global perspectives on environmental policy innovations: Driving green tourism and consumer behavior in circular economy. *Journal of Environmental Management*, 374, 124138. <https://doi.org/10.1016/j.jenvman.2025.124138>
- Chourabi, H., Nam, T., Walker, S., Gil-Garcia, J.R., Mellouli, S., Nahon, K., Pardo, T.A., & Scholl, H.J. (2012). Understanding smart cities: an integrative framework. In: *IEEE – 45th Hawaii International Conference on System Sciences*, 2289-2297. <https://doi.org/10.1109/HICSS.2012.615>
- Cooper, HM (1988). Organizando sínteses de conhecimento: uma taxonomia de revisões de literatura. *Conhecimento em Sociedade*, 1 (1), 104–126. <https://doi.org/10.1007/BF03177550>
- Corrêa, S. C. H., & Gosling, M. D. S. (2021). Travelers' perception of smart tourism experiences in smart tourism destinations. *Tourism Planning & Development*, 18(4), 415-434. <https://doi.org/10.1080/21568316.2020.1798689>
- De Guimarães, J.C.F., Severo, E.A., Dorion, E.C.H., Coallier, F., & Olea, P.M. (2016). The use of organizational resources for product innovation and organizational performance: a survey of the Brazilian furniture industry. *International Journal of Production Economics*, 180, 135-147. <https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2016.07.018>
- De Guimarães, J.C.F., Severo, E. A., Nóbrega, K. C., & Tondolo, V. A. G. (2019). Antecedents of student retention: the influence of innovation and quality of teaching in Brazilian universities. *International Journal of Innovation and Learning*, 26(3), 235-255. <https://doi.org/10.1504/IJIL.2019.102096>
- De Guimarães, J.C.F., Severo, E.A., Felix Jr., L. A., Costa, W. P. L. B., & Salmoria, F. T. (2020). Governance and quality of life in smart cities: towards sustainable development goals. *Journal of Cleaner Production*, 253, 119926. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2019.119926>
- De Guimarães, J.C.F., Severo, E.A., Jabbour, C.J.C., De Sousa Jabbour, A.B.L., & Rosa, A.F. P. (2021). The journey towards sustainable product development: why are some manufacturing companies better than others at product innovation? *Technovation*, 103, 102239. <https://doi.org/10.1016/j.technovation.2021.102239>
- De Guimarães, J. C. F., Severo, E. A., Klein, L. L., Dorion, E. C. H., & Lazzari, F. (2023). Antecedents of sustainable consumption of remanufactured products: A circular economy experiment in the Brazilian context. *Journal of Cleaner Production*, 385, 135571. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2022.135571>
- Femenia-Serra, F., Neuhofer, B., & Ivars-Baidal, J. A. (2019). Towards a conceptualisation of smart tourists and their role within the smart destination scenario. *The Service Industries Journal*, 39(2), 109-133. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85051936984&doi=10.1080%2f02642069.2018.1508458&partnerID=40&md5=b0537fe0679d221563af28bdd9fa35c7>

- Femenia-Serra, F., & Ivars-Baidal, J. A. (2021). Do smart tourism destinations really work? The case of Benidorm. *Asia Pacific journal of tourism research*, 26(4), 365-384. <https://doi.org/10.1080/10941665.2018.1561478>
- Fornell, C., & Larcker, D.F. (1981). Structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 17(1), 39-50. <https://doi.org/10.1177/002224378101800313>.
- Garcia, R., & Calantone, R. (2002). A critical look at technological innovation typology and innovativeness terminology: a literature review. *Journal of Product Innovation Management: An international publication of the product development & management association*, 19(2), 110-132. [https://doi.org/10.1016/S0737-6782\(01\)00132-1](https://doi.org/10.1016/S0737-6782(01)00132-1)
- Goeltom, A. D. L., Hurriyati, R., Gaffar, V., & Wibowo, L. A. (2024). Antecedents of smart tourism destination perceived attractiveness and behavioral intention for digital natives. *JPPi (Journal Penelitian Pendidikan Indonesia)*, 10(4), 491-497.
- Gomezelj, D. O. (2016). A systematic review of research on innovation in hospitality and tourism. *International journal of contemporary hospitality management*, 28(3), 516-558. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-10-2014-0510>
- Gretzel, U., Sigala, M., Xiang, Z., & Koo, C. (2015). Smart tourism: foundations and developments. *Electronic markets*, 25, 179-188. <https://doi.org/10.1007/s12525-015-0196-8>.
- Gusakov, A. A., Haque, A. U., & Jogia, A. V. (2020). Mechanisms to support open innovation in smart tourism destinations: Managerial perspective and implications [Mechanizmy wspierające otwarte innowacje w inteligentnych celach turystyki: Perspektywa zarządzająca i implikacje]. *Polish Journal of Management Studies*. <https://doi.org/10.17512/pjms.2020.21.2.11>
- Hair Jr. J.F., Black, W.C., Bardin, B.J. and Anderson, R.E. (2014). Multivariate data analysis: *Pearson new international edition. 7ed.* Pearson Education Limited, New York.
- Howe, N., & Strauss, W. (1991). *Generations*. New York, NY: William Morrow and Company.
- Ivars-Baidal, J. A., Celdrán-Bernabeu, M. A., Mazón, J. N. & Perles-Ivars, Á. F. (2017). Smart destinations and the evolution of ICTs: a new scenario for destination management?. *Current Issues in Tourism*, 22(13), 1581-1600. <https://doi.org/10.1080/13683500.2017.1388771>.
- Kim, G., Duffy, L. N., & Moore, D. (2023). Importance of residents' perception of tourists in establishing a reciprocal resident-tourist relationship: An application of tourist attractiveness. *Tourism Management*, 94, 104632. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2022.104632>.
- Kline, R.B. (2011). *Principles and practice of structural equation modeling*. 3 ed. The Guilford Press. New York.
- Lee, C. C., Shi, J., Zhang, H., & Wen, H. (2023). International tourism development in the digital economy era: the role of ICT services and digital finance. *Kybernetes*. <https://doi.org/10.1108/K-08-2023-1574>.
- Podsakoff, P.M., Mackenzie, S.B., Lee, J., & Podsakoff, N.P. (2003). Common method biases in behavioral research: a critical review of the literature and recommended Remedies. *Journal of Applied Psychology*. 88(5), 879-903. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.88.5.879>.
- López-Sánchez, Y., Pulido-Fernández, J. I., & Durán-Román, J. L. (2024). A New Tool for Smart Tourism Destinations: Indicators of Sustainable Intelligence. In *Sustainable Tourism: Frameworks, Practices, and Innovative Solutions* (pp. 175-196). Cham: Springer International Publishing. [https://doi.org/10.1007/978-3-031-43528-7\\_9](https://doi.org/10.1007/978-3-031-43528-7_9).

- Mandić, A., Séraphin, H., & Vuković, M. (2024). Engaging Stakeholders in Cultural Tourism Living Labs: A Pathway to Innovation, Sustainability, and Resilience. *Technology in society*, 102742. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2024.102742>
- Mardia, K.V. (1971). The effect of nonnormality on some multivariate tests and robustness to nonnormality in the linear model. *Biometrika*, 58 (1), 105-121. <https://doi.org/10.1093/biomet/58.1.105>.
- McDonald, R.P., & Marsh, H.W. (1990). Choosing a multivariate model: noncentrality and goodness of fit. *Psychological Bulletin*, 107, 247-255. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.107.2.247>.
- Marôco, J. (2010). *Análise de equações estruturais: fundamentos teóricos, softwares & aplicações*. Lisboa, PSE.
- Mendes Filho, L., Mayer, V. F., & Correa, C. H. W. (2022). Dimensions impacting tourists' perception of Smart Tourism Destinations. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*, 16, e-2332. <https://doi.org/10.7784/rbtur.v16.2332>
- Muñoz, A. D. A. & Sánchez, S. G. (2015). Destinos turísticos inteligentes. *Economía industrial*, 395, 61-69.
- Nguyen, H. M., & Nguyen, Y. (2023). Do Perceptions of Destination Social Responsibility Contribute to Environmentally Responsible Behavior? A Case Study in Phu Quoc, Vietnam. *Sustainability*, 15(22), 15803. <https://doi.org/10.3390/su152215803>.
- Rafael, C. (2019). Analysis of scientific production-smart tourism destination, technology and sustainability. In *Advances in Tourism, Technology and Smart Systems: Proceedings of ICOTTS 2019* (pp. 599-613). Singapore: Springer Singapore. [https://doi.org/10.1007/978-981-15-2024-2\\_52](https://doi.org/10.1007/978-981-15-2024-2_52).
- Ribeiro, T. D. L. S. A., Kevin, K. S., Costa, B. K., & Urdan, A. T. (2019). Conhecendo as bases da cocriação de valor. *Revista Eletrônica de Administração e Turismo-ReAT*, 13(1), 1906-1926.
- Ribes, J. F. P., & Baidal, J. I. (2018). Smart sustainability: A new perspective in the sustainable tourism debate. *Investigaciones Regionales-Journal of Regional Research*, (42), 151-170.
- Rucci, A. C., Moreno-Izquierdo, L., Perles-Ribes, J. F., & Porto, N. (2022). Smart or partly smart? Accessibility and innovation policies to assess smartness and competitiveness of destinations. *Current Issues in Tourism*, 25(8), 1270-1288. <https://doi.org/10.1080/13683500.2021.1914005>.
- Serra, D., & Jakulin, T. J. (2006). Systems approach to model smart tourism ecosystems. *International Journal for Quality Research*, 16(1), 285-306. <https://doi.org/10.24874/IJQR16.01-20>.
- Santos-Júnior, A., Almeida-García, F., Morgado, P., & Mendes-Filho, L. (2020). Residents' quality of life in smart tourism destinations: A theoretical approach. *Sustainability*, 12(20), 8445. <https://doi.org/10.3390/su12208445>.
- Shafiee, S., Ghatari, A. R., Hasanzadeh, A., & Jahanyan, S. (2021). Smart tourism destinations: a systematic review. *Tourism Review*, 76(3), 505-528. <https://doi.org/10.1108/TR-06-2019-0235>.
- Shafiee, S., Ghatari, A. R., Hasanzadeh, A. & Jahanyan, S. (2019). Developing a model for smart tourism destinations: an interpretive structural modelling approach. *Information Technology & Tourism*, 24(4), 511-546. <https://doi.org/10.1007/s40558-022-00236-7>.
- Severo, E. A., De Guimarães, J. C. F., & Dorion, E. C. H. (2017). Cleaner production and environmental management as sustainable product innovation antecedents: A survey in

Brazilian industries. *Journal of Cleaner Production*, 142, 87-97.

<https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2016.06.090>

Severo, E.A., De Guimarães, J.C.F., & Dellarmelin, M.L. (2021). Impact of the COVID-19 pandemic on environmental awareness, sustainable consumption and social responsibility:

Evidence from generations in Brazil and Portugal. *Journal of Cleaner Production*. 286, 124947. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2020.124947>

Severo, E.A., De Guimarães, J.C.F., & Dorion, E.C.H. (2018). Cleaner production, social responsibility and eco-innovation: generations' perception for a sustainable future. *Journal of Cleaner Production*, 186, 91–103. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2018.03.129>.

Soares, J. C., Domareski Ruiz, T. C., & Ivars Baidal, J. A. (2022). Smart destinations: a new planning and management approach?. *Current Issues in Tourism*, 25(17), 2717-2732.

<https://doi.org/10.1080/13683500.2021.1991897>.

Tanaka, J.S., & Huba, G.J. (1985). A fit index for covariance structure models under arbitrary GLS estimation. *British Journal of Mathematical and Statistical Psychology*, 38, 197-201.

<https://doi.org/10.1111/j.2044-8317.1985.tb00834>.

Verduzco Villaseñor, M. D. C., Cornejo Ortega, J. L., & Espinoza Sánchez, R. (2023).

Governmental strategies and policies in the projection of smart tourist destination: An approach to the conceptual and theoretical qualitative analysis. *Sustainability*, 15(9), 7166.

<https://doi.org/10.3390/su15097166>.

Wei, W., Önder, I., & Uysal, M. (2024). Smart tourism destination (STD): developing and validating an impact scale using residents' overall life satisfaction. *Current Issues in Tourism*, 27(17), 2849-2872. <https://doi.org/10.1080/13683500.2023.2296587>.

Xu, J., Shi, P. H., & Chen, X. (2025). Exploring digital innovation in smart tourism destinations: insights from 31 premier tourist cities in digital China. *Tourism Review*, 80(3), 681-709. <https://doi.org/10.1108/TR-07-2023-0468>.

Zhang, J. (2025). Patterns of innovation-driven tourism competitiveness: Insights from 270 Chinese cities. *Tourism Management*, 107, 105063.

<https://doi.org/10.1016/j.tourman.2024.105063>

---

<sup>i</sup> Autores:

Nathaly Pereira da Silva - [nathaly.pereira@ufpe.br](mailto:nathaly.pereira@ufpe.br)

Júlio César Ferro de Guimarães - [juliocfguimaraes@gmail.com](mailto:juliocfguimaraes@gmail.com)

Alvina Carla Faria do Prado - [alvina.prado@ufpe.br](mailto:alvina.prado@ufpe.br)

Carla Santos Borba - [carla.borba@ufpe.br](mailto:carla.borba@ufpe.br)