



# XVIII Seminário ANPTUR

ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PESQUISA  
E PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO

22 a 24 de setembro de 2021 | Ambiente virtual  
"Resiliência e enfrentamento de crises no turismo"

ANAIAS ANPTUR | ISSN 23596805

## **Ferramentas de Tecnologias de Turismo Inteligente no Destino Natal/RN: Uma análise de suas principais utilizações e perspectivas**

**Flávia Yonara Vieira da Silva<sup>1</sup>**  
**Luiz Augusto Machado Mendes Filho<sup>2</sup>**

### **Resumo**

Acompanhando as novas dinâmicas sociais, o setor turístico tem absorvido as Tecnologias de Informação e Comunicação como suporte em ações voltadas tanto para sua modernização, como na diversificação das suas atividades de maneira cada vez mais abrangente. Além de prestar assistência aos usuários, que tem vivido atualmente novas formas de interação com os destinos turísticos, as Tecnologias de Informação e Comunicação têm a capacidade quando bem articuladas, de ocupar importantes espaços na condução da gestão pública e privada dos Destinos Turísticos Inteligentes, como quando por exemplo, coleta e analisa dados que servem na personalização dos serviços, ou quando a tecnologia contribui para solucionar demandas de sistemas de informação turística nos atrativos turísticos locais. O estudo tem como objetivo estudar ferramentas de tecnologias de turismo inteligente no destino Natal/RN, identificando as principais ferramentas, descrevendo sua utilização e examinando a percepção dos profissionais da área turística sobre a utilização de tais ferramentas nessa cidade. A metodologia da pesquisa possui uma abordagem qualitativa, cuja coleta de dados foi realizada através da aplicação de seis entrevistas semiestruturadas entre profissionais e professores que lidam com o turismo na cidade, baseadas na literatura que enfatiza os pilares da Tecnologia, Acessibilidade e Inovação. Na análise dos resultados verifica-se que têm se expandido o uso da internet e dos *smartphones* na interação dos turistas no destino. Porém, as iniciativas públicas e privadas no destino Natal ainda não utilizam em larga escala ferramentas de turismo inteligentes mais elaboradas, tais como, QR Codes, Realidade Virtual e a Realidade Aumentada, assim como, pouco se percebe o desenvolvimento da acessibilidade e criação de projetos de inovação para melhoria de produtos e serviços turísticos na localidade. Concluiu-se que são necessárias ações para o fomento a projetos de inovação tecnológica para o desenvolvimento do turismo inteligente, e que as mesmas podem ser

---

<sup>1</sup> Graduação em Turismo, Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), Graduação em Ciências Sociais, Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN). Currículo Lattes: <http://lattes.cnpq.br/3099782688861016> E-mail: [flaviapple@hotmail.com](mailto:flaviapple@hotmail.com)

<sup>2</sup> Pós-Doutorado em Turismo, Bournemouth University (Inglaterra), Doutorado em Administração, Auckland University of Technology (Nova Zelândia), Mestrado em Engenharia de Produção, Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), Graduação em Ciências da Computação, Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN). Professor Associado do Departamento de Turismo, Professor Permanente da Pós-Graduação em Turismo (PPGTUR). Currículo Lattes: <http://lattes.cnpq.br/7785924812425468> E-mail: [luiz.mendesfilho@gmail.com](mailto:luiz.mendesfilho@gmail.com)



# XVIII Seminário ANPTUR

ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PESQUISA  
E PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO

22 a 24 de setembro de 2021 | Ambiente virtual  
"Resiliência e enfrentamento de crises no turismo"

ANAIAS ANPTUR | ISSN 23596805

organizadas em conjunto entre instituições de ensino, pesquisa e associações representantes do turismo na cidade.

**Palavras-chave:** Turismo Inteligente. Destinos Turísticos. Inovação. Tecnologias. Acessibilidade.