

Framework para Sistema de Inteligência Turística com base na Governança do Conhecimento: um modelo conceitual

MSc. Luana Emmendoerfer¹

Dr. Alexandre Augusto Biz²

Dra. Patrícia de Sá Freire³

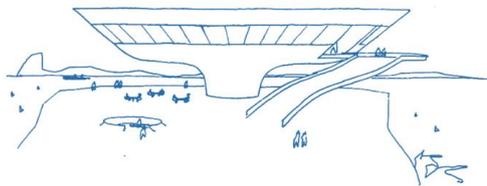
Resumo

O objetivo deste artigo visa apresentar um *framework* de Sistema de Inteligência Turística com suporte na Governança do Conhecimento, para apoio à tomada de decisão em destinos turísticos. Os destinos turísticos ficaram cada vez mais dependentes deste conhecimento para se planejarem e tomarem decisões mais assertivas para a construção de políticas, programas, projetos e parcerias público-privada. Além disso, todo esse conteúdo coletado de diversas fontes relacionadas direta e indiretamente à atividade turística, traz à tona a importância do papel da governança entre os vários *stakeholders*. A forma de cooperação e utilização desses dados deve ser estruturada por meio de mecanismos que permitam a disponibilidade e confiabilidade dos mesmos. O enquadramento metodológico está estruturado em pesquisa de *Design Science Research* (DSR), de natureza tecnológica e aplicada, com método de coleta dos dados em abordagem qualitativa, classificada como exploratória e descritiva, a partir da validação de entrevistas semiestruturadas com especialistas do setor de turismo e tecnologia. A pesquisa bibliográfica foi realizada por meio da revisão integrativa da literatura, para coleta dos dados e sua análise e interpretação utilizou a técnica da análise temática com base nos constructos: Sistema de Inteligência Turística (SIT), Governança Turística (GovTur) e Governança do Conhecimento (GovC). Nesta etapa da pesquisa, observou-se que no Brasil não existem trabalhos que abordem sobre SIT para tomada de decisão e, no nível internacional, o termo é utilizado, mas com poucos estudos voltados à Gestão do Conhecimento (GC). Como resultados alcançados, a partir dos estudos teóricos e das características dos construtos pesquisados, foi possível identificar os principais elementos, como estruturas, mecanismos e atores, compreender suas inter-relações e elaborar preliminarmente um modelo conceitual de SIT com base na GovC. Essa arquitetura é composta por três camadas: Aplicação do Conhecimento, Geração e Aplicação do Conhecimento, e Geração do Conhecimento. Seu foco está na extração de dados gerados pela Jornada do Turista nas etapas de pré, durante e pós viagem, sendo utilizados os processos de GC como identificação, aquisição e utilização do conhecimento. As características de sistemas de informação foram consideradas para o *input*, processamento e *output* de dados, além de toda sua retroalimentação por meio do *feedback* gerado pelos usuários do SIT. Na parte de GovC foram considerados os mecanismos visando a sustentabilidade e evolução do SIT, bem como a estrutura híbrida pela formação em rede e

¹ Doutoranda do Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento (PPGEGC/UFSC). Diretora de Inovação da SANTUR SC. <https://orcid.org/0000-0002-7169-798X>. E-mail: luana.emdf@gmail.com. Apoio financeiro para pesquisa PROEX/CAPES.

² Pós-Doutorado Empresarial Bolsista CNPq. Professor do programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento (PPGEGC/UFSC) e do Departamento de Engenharia do Conhecimento (dEGC). <https://orcid.org/0000-0003-3235-9328>. E-mail: alexandre.biz@ufsc.br.

³ Doutora em Engenharia e Gestão do Conhecimento. Professora do programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento (PPGEGC/UFSC) e do Departamento de Engenharia do Conhecimento (dEGC). <https://orcid.org/0000-0002-9259-682X>. E-mail: patriciadessafreire@gmail.com



XX SEMINÁRIO ANPTUR

POLÍTICAS PÚBLICAS PARA TURISMO E HOSPITALIDADE NO BRASIL

mercado, por meio de núcleos de conhecimento com atores envolvidos nos segmentos da cadeia produtiva do turismo. Uma das principais dificuldades encontradas foi entender a estrutura dos modelos de SIT's pesquisados, visto que o acesso a eles era como do usuário da informação e não da arquitetura projetada. Além da escassez de pesquisas sobre a temática e muitas atribuírem o SIT como qualquer artefato que produza um dado e não especificamente para sistemas de tomada de decisão (DSS). A próxima etapa será a pesquisa de campo para verificar com especialistas das áreas de turismo e tecnologia a adequação do framework proposto para o SIT e validar a proposta apresentada.

Palavras-chave: Sistema de Inteligência Turística; Governança do Conhecimento; Inteligência Competitiva; Turismo.