



## BELO HORIZONTE DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE

Este documento tem como objetivo apresentar uma síntese do trabalho desenvolvido pela Belotur ao longo de 2022 em conjunto com o Instituto *Ciudades del Futuro* na implantação da metodologia DTI Brasil<sup>1</sup> no território turístico de Belo Horizonte e incorporar aos instrumentos de gestão da empresa conceitos, bases estruturais, resultados, ações e direcionamentos advindos desse processo metodológico.

Como resultado de um trabalho de diagnóstico, repasse de metodologia e estruturação de ações, a Belotur passa a contar com o apoio de uma ferramenta de gestão para monitoramento da política Belo Horizonte Destino Turístico Inteligente: um Plano de Transformação Digital do Destino. Estruturado para o período de um ano e meio – jan/2023 a jul/2024, o Plano de Transformação Digital do Turismo de Belo Horizonte configura-se como uma ferramenta de gestão e um conjunto de mecanismos sistêmicos para, a partir da visão de futuro da empresa, definir os objetivos e relacionar as ações necessárias para que haja essa conversão de cidade em destino inteligente.

Para alcançar tais objetivos, este documento será incorporado às diretrizes estratégicas da Belotur se tornando uma das primeiras iniciativas executadas ao incorporar os 9 eixos do processo de mensuração e transformação em DTI em conformidade com a metodologia adaptada e implantada no Brasil, quais sejam:

- Governança
- Acessibilidade universal
- Inovação
- Promoção e marketing
- Tecnologia

---

<sup>1</sup> <https://www.gov.br/turismo/pt-br/centrais-de-conteudo/-publicacoes/destinos-turisticos-inteligentes-dti>



- Criatividade
- Sustentabilidade
- Mobilidade e transporte
- Segurança

Nesse sentido, é necessário fazer uma contextualização e apresentar, de forma resumida, os processos adotados.

Segundo a agência especializada das Nações Unidas para os assentamentos humanos (UN Habitat), estima-se que 70% da população mundial viverá em cidades até 2050 e, até 2025, as regiões metropolitanas contribuirão com mais de 30 bilhões de dólares por ano para o movimento econômico de acordo com a ONU Habitat (2015). Esse crescimento contínuo da urbanização se refletirá progressivamente no impacto do turismo urbano no desenvolvimento das cidades, em suas economias, e testará a capacidade dos centros urbanos de se adaptarem rapidamente, oferecendo experiências mais modernas e, conseqüentemente, investimentos constantes em infraestrutura, promoção e sustentabilidade para o benefício de turistas e residentes.

A interdisciplinaridade do setor, que afeta direta e indiretamente diversas áreas, torna o planejamento e a gestão do turismo urbano uma tarefa complexa. Implica cooperação entre as partes relacionadas no estabelecimento de seus principais desafios e na criação das políticas necessárias para apoiar o desenvolvimento de um destino.

Ao mesmo tempo, o desenvolvimento e a difusão de tecnologias oferecem novos modos de comunicação, novas formas de coletar, analisar e trocar dados e, conseqüentemente, apresentam novas oportunidades de gestão e criação de valor. Para destinos que querem se diferenciar, existe a possibilidade, talvez o imperativo, de usar a tecnologia para criar serviços inovadores para turistas, organizações e empresas ligadas ao turismo.



O avanço da tecnologia levou ao uso do termo *smart* (inteligente) para descrever todas as coisas aprimoradas pela tecnologia. Associado à cidade, o conceito de *smart city* serve para conceituar um ambiente onde a tecnologia está inserida na cidade e em sinergia com seus componentes sociais.

O conceito de Destino Turístico Inteligente (DTI) ou *Smart Destination*, em inglês, tem sua origem nas *Smart Cities*. No entanto, existem algumas diferenças entre eles, como as relacionadas aos limites geográficos, público-alvo e interação com os visitantes. As cidades levam em consideração competitividade, capital humano e social, participação, mobilidade, recursos naturais e qualidade de vida. No caso dos destinos turísticos inteligentes, agregam-se outros pilares: governança, tecnologia, acessibilidade, sustentabilidade e inovação. A Sociedade Estatal Espanhola SEGITTUR (2013) cunhou uma definição que se tornou referência internacional,

Um destino inteligente é um destino turístico inovador, consolidado numa infraestrutura tecnológica de ponta, que garante o desenvolvimento sustentável do território turístico. Acessível a todos, facilita a interação e integração dos visitantes com o ambiente e melhora a qualidade da sua experiência no destino.

Como se vê este conceito não está associado apenas à incorporação de tecnologia. Embora seja um pilar fundamental uma vez que os DTI assentam em novas tecnologias de ponta, outros aspectos são tão relevantes como o foco no desenvolvimento sustentável do turismo, inovação, eficiência na gestão dos recursos, na competitividade do setor turístico, qualidade da experiência turística, interação e integração e acessibilidade.

Com o apoio do Instituto Cidades do Futuro, a Empresa Municipal de Turismo de Belo Horizonte S/A - Belotur iniciou em abril de 2022 o processo de aplicação da metodologia DTI Brasil em busca de se tornar um Destino Turístico Inteligente, por meio da estruturação do plano de transformação digital. Com esse plano, Belo



Horizonte buscará a certificação nacional de Destino Turístico Inteligente, concedida pelo Ministério do Turismo do Brasil.

A proposta técnica do Plano de Ação do DTI para o Turismo Inteligente e Sustentável de Belo Horizonte resultou em três produtos entregues durante a execução do projeto, que se integraram ao produto final. E, finalmente, os modelos de dados usados para definir os indicadores a serem usados em uma futura implementação de um Sistema de Inteligência de Turismo.

O primeiro produto consistiu em um diagnóstico para implantação do Documento de Referência Técnica e Modelo de Dados da Metodologia DTI Brasil, que visou identificar variáveis e problemas estruturais que afetam o desenvolvimento competitivo do município. No auto diagnóstico foi utilizado instrumento para avaliar os aspectos específicos referentes às características de Belo Horizonte, seguido de um diagnóstico realizado pelo ICF para estipular as marcas de atendimento aos requisitos por eixos da metodologia DTI. Este diagnóstico, de elaboração participativa e de abordagem sistêmica e interdisciplinar, foi concluído através da análise da informação que permitiu ordenar as principais constatações das diferentes áreas e processos estudados. Ainda neste produto, foi criada a matriz de indicadores, fonte para o cálculo dos indicadores de linha de base que foram priorizados e insumos para a formulação da estratégia do plano DTI para Belo Horizonte. A matriz consiste em uma ferramenta de gestão baseada em 104 requisitos que foram avaliados de março a outubro de 2022 pela equipe do Instituto Cidades do Futuro em oficinas virtuais e presenciais, além de visitas técnicas em Belo Horizonte. Com base nessa avaliação, os requisitos não atendidos ou parcialmente atendidos se tornaram a base para convertê-los em ações e a intenção da Belotur em implementá-los, como entidade gestora, no prazo de um ano e meio e assim concluir e atingir o percentual necessário para obter o selo DTI através do Ministério do Turismo do Brasil (80%). Ao final desse processo, Belo Horizonte atendeu a 68% dos requisitos necessários e definiu-se como meta atingir 80% com a implantação do PTDTI-BH.



O segundo produto consistiu na realização de oficinas para a formulação participativa de estratégias, programas e linhas de ação a serem consideradas e priorizadas. Por meio de oficinas de troca de experiências, iniciativas e projetos, com a participação de convidados da Prefeitura de Belo Horizonte e da sociedade civil organizada, foram apresentadas e niveladas informações sobre a construção dessa proposta. Este produto também realizou a avaliação inicial dos indicadores DTI, cruzando com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) das Nações Unidas e a Agenda de Objetivos 2030, com base na abordagem local, estratégias, programas, projetos e ações necessárias.

Como resultado da etapa de planejamento, foi definido o escopo para materializar as estratégias e objetivos em ações executáveis e mensuráveis, juntamente com a indicação dos responsáveis por cada tarefa e os recursos necessários para sua viabilização.

Como último produto, os resultados foram sintetizados na elaboração e conclusão do plano de ação. Neste produto foram formuladas ações concretas, estabelecendo as suas responsabilidades, atividades, produtos e prazos, terminando com o estabelecimento concreto das suas contribuições para cada um dos indicadores dos ODS. O resultado final de todo esse processo descrito ao longo do plano é a criação e entrega do PTDTI de Belo Horizonte.

Por fim, como resultado de todo esse trabalho, espera-se a obtenção do selo de DTI em transformação de Belo Horizonte pelo Ministério do Turismo do Brasil, como forma de validar o cumprimento de todos os requisitos estabelecidos no plano. Uma forma de medir resultados e transparência com todas as partes envolvidas.

Código de Requisito	Nome do Requisito	Nome da ação proposta	Data prevista de início	Data prevista de conclusão
---------------------	-------------------	-----------------------	-------------------------	----------------------------

Empresa Municipal de Turismo de Belo Horizonte S/A - Belotur

R. Espírito Santo, 527 | 4º andar | Centro | Belo Horizonte/MG | 30120-060 - Belo Horizonte, Brasil

4.2.1	Compreensão do órgão gestor e do seu contexto no DTI	Realizar análise e atualizar a matriz SWOT do Planejamento Estratégico da Belotur levando em consideração os 9 eixos DTI.	01/01/2023	15/03/2023
4.3.1	Compreensão das necessidades e expectativas das partes interessadas	Elaborar a matriz de partes interessadas	01/01/2023	30/01/2023
4.4.1	Diagnóstico de situação do DTI	Elaborar diagnóstico da situação do DTI em relação aos 9 eixos de forma que possa ser incorporado na matriz SWOT e no Planejamento Estratégico da Belotur	01/01/2023	15/03/2023
4.5.1	Sistema de Gestão do DTI e seus processos	Criar inventário e fluxograma dos principais processos da Belotur	01/01/2023	30/01/2023
5.1.1	Política de gestão do DTI	Incorporar os 9 eixos DTI nos instrumentos de planejamento da empresa como o Plano de Negócios e o Planejamento Estratégico.	01/01/2023	15/03/2023
5.1.2	Disponibilização da Política de DTI	Publicar no portal da Belotur os instrumentos de planejamento atualizados	15/03/2023	20/03/2023
6.1.1	Planejar considerando os riscos e oportunidades de DTI	Realizar análise e atualizar a matriz SWOT do Planejamento Estratégico da Belotur levando em consideração os 9 eixos DTI.	01/01/2023	15/03/2023
6.2.1.1	Determinar os objetivos do DTI	Elaborar a matriz de objetivos com indicadores	01/01/2023	30/01/2023
6.2.1.2	Características dos objetivos DTI	Elaborar a matriz de objetivos com indicadores	01/01/2023	30/01/2023
6.2.1.3	Informações documentadas sobre os objetivos do DTI	Elaborar a matriz de objetivos com indicadores	01/01/2023	30/01/2023

6.2.2.1	Plano para atingir aos objetivos do DTI	Elaborar o plano de transformação digital	01/01/2023	09/11/2022
7.1.1	Determinar os recursos necessários do DTI	Apresentar a LOA 2023/2025	30/03/2023	30/03/2023
7.1.1.1	Pessoas	Finalizar o levantamento da força de trabalho e alinhar com o modelo DTI.	01/01/2023	30/06/2023
7.1.2.1	Infraestrutura	Realizar diagnóstico e proposição de intervenções nos CATS	01/01/2023	30/06/2023
7.3.1	Conscientização	Atualizar e incluir a temática DTI no manual do colaborador	01/01/2023	30/03/2023
		Implementar treinamentos sobre DTI para os colaboradores da Belotur	01/01/2023	30/12/2023
7.4.1	Comunicação	Elaborar matriz de comunicação indicando e informações fornecidas e necessárias, vinculando as partes interessadas.	01/01/2023	30/06/2023
7.5.1.1	Informação documentada para atingir objetivos	Elaborar a matriz de objetivos com indicadores	01/01/2023	30/01/2023
		Compatibilizar as ações do Plano Tático Operacional Dialoga Turismo com o Plano Municipal de Turismo - que será resultante do processo da I Conferência a ser realizada em dezembro/2022.	01/01/2023	30/12/2022
7.5.1.2	Características para determinar documentos	Criar uma base de registro e centralização de documentos (nova funcionalidade no sistema informatizado denominado fluxo de processos) da Belotur	01/01/2023	30/06/2024

8.1.2	Consideração dos eixos nos processos de operação do DTI	Atualizar o planejamento estratégico incluindo os eixos DTI nos documentos considerados previamente.	01/01/2023	15/03/2023
8.2.1.1.1	Governabilidade	Criar inventário e fluxograma dos principais processos da Belotur	01/01/2023	30/01/2023
8.2.1.2.1	Digitalização de processos	Elaborar o plano de transformação digital	01/01/2023	09/11/2022
8.2.2.1	Geração de ideias e inovações	Criar grupo de trabalho para acompanhamento do Plano de Transformação Digital e das ações DTI no âmbito da Belotur	01/01/2023	15/11/2022
		Publicar os relatórios de projetos DTI executados pela Belotur no portal Belo Horizonte	01/01/2023	30/06/2024
		Elaborar e publicar ebook contendo boas práticas e casos de sucesso DTI	01/01/2023	30/05/2023
8.2.2.3	Identificação de programas de inovação	Realizar um levantamento de projetos e ações de inovação pelas partes interessadas para que a Belotur possa propor conexões	01/01/2023	30/12/2023
8.2.3.1.2	Métodos que permitem ao turista conhecer o DTI	Implantar projeto piloto de audioguide nos mercados	01/01/2023	30/12/2023
		Implementar o uso de códigos QR em rotas/circuitos turísticos	01/01/2023	30/12/2023
8.2.3.2.1	Aplicações e/ou plataformas informáticas para a gestão do DTI	Fazer o estudo de viabilidade de implantação de software do Sistema de Planejamento DTI	01/01/2023	30/12/2023
		Solicitar inclusão no aplicativo os Pontos de Interesse Turístico destacados, ou então um módulo específico voltado para os turistas utilizarem o transporte público para acessar aos principais pontos turísticos da cidade.	01/01/2023	30/12/2023



8.2.3.2.4	Aplicativos e/ou plataformas informáticas para capacidade de carga	Implementar ferramentas para monitoramento do fluxo de visitantes nos parques, e, em paralelo, estudo da capacidade de carga para as unidades com características ambientais mais frágeis.	01/01/2023	30/06/2024
8.2.4.1	Informações sobre acessibilidade	A partir de diagnóstico, atualizar as informações da oferta turística indicando a tipologia de acessibilidade que é disponibilizada em cada atrativo/equipamento e serviços turísticos	01/01/2023	30/06/2024
8.2.4.2	Conscientização e treinamento sobre acessibilidade	Elaborar um guia de dicas para atender bem os turistas com deficiência - (exemplo do ministério do turismo - <a href="https://www.gov.br/turismo/pt-br/centrais-de-conteudo/dicas-para-atender-bem-o-turista-com-deficiencia-pdf">https://www.gov.br/turismo/pt-br/centrais-de-conteudo/dicas-para-atender-bem-o-turista-com-deficiencia-pdf</a> )	01/01/2023	30/06/2024
8.2.4.3	Conformidade com os requisitos de acessibilidade	Elaborar campanhas e disseminar informações sobre a oferta de serviços acessíveis, bem como o cumprimento das normas vigentes.	01/01/2023	30/06/2024
		Elaborar manual de boas práticas para serviços acessíveis.	01/01/2023	30/06/2024
8.2.4.4	Conformidade de acessibilidade	Realizar ação de capacitação sobre acessibilidade para os funcionários da Belotur	01/01/2023	30/12/2023
		Elaborar diagnóstico e proposição de melhorias e adequações dos espaços geridos pela Belotur	01/01/2023	30/06/2024
		Implementar novas ferramentas de acessibilidade universal no Portal Belo Horizonte e demais canais da Belotur	01/01/2023	30/06/2024
8.2.5.1.1	Impactos econômicos do turismo	Elaborar relatório sobre o impacto socioeconômico do turismo em função dos dados disponíveis. (Ex: Caged, Rais; Iss Turístico, etc.)	01/01/2023	30/12/2023

8.2.5.1.3	Promover o desenvolvimento de empreendimentos turísticos	Concessão do espaço do Mercado das Flores para setor privado	01/01/2023	30/12/2023
		Ampliar os editais da empresa para que projetos possam ser objeto de concessão de recursos	01/01/2023	30/12/2023
8.2.5.2.1	Contaminação da água, ar e solo	Elaborar análise sobre os aspectos relacionados com o cuidado e contaminação da água, ar e solo, que são significativos para o DTI para conscientizar as partes interessadas e promover ações para sua proteção.	01/01/2023	30/06/2024
8.2.5.2.2	Flora e fauna	Monitorar o cumprimento da mesma, em particular das ações ligadas à sensibilização e promoção de ações relevantes.	01/01/2023	30/06/2024
8.2.5.2.4	Gestão da energia	Implementar sistema de captação e geração de energia renovável em equipamentos públicos como o CEA Propam, a sede da PBH, a sede da SMMA (em desenvolvimento) e territórios quilombolas (em desenvolvimento).	01/01/2023	30/06/2024
8.2.5.2.5	Utilização de energias renováveis	Implementação de sistema de captação e geração de energia renovável em equipamentos públicos como o CEA Propam, a sede da PBH, a sede da SMMA (em desenvolvimento) e territórios quilombolas (em desenvolvimento).	01/01/2023	30/06/2024
8.2.5.2.6	Gestão de resíduos	Estruturar plano de gestão de resíduos dos eventos organizados pela Belotur	01/01/2023	30/06/2024
8.2.5.2.7	Paisagem e patrimônio natural	Elaborar análises que visem a identificação, proteção, conservação e recuperação da paisagem e do patrimônio natural do DTI.	01/01/2023	30/06/2024
8.2.5.3.2	Igualdade de gênero nas partes interessadas	Elaborar campanha de sensibilização que promova a igualdade de gênero dirigidas a turistas, cidadãos e prestadores de serviços.	01/01/2023	30/06/2024

8.2.5.3.3	Inclusão social no órgão gestor	Elaborar campanha de sensibilização que promova a inclusão social e contra o racismo dirigidas a turistas, cidadãos e prestadores de serviços.	01/01/2023	30/06/2024
8.2.5.3.4	Inclusão social	Turismo Social para residentes: Realização de City Tours	01/01/2023	30/03/2023
8.2.7.1	Meios de transporte e infraestrutura	Publicar chamamento para serviço de ônibus turístico da Pampulha, incluindo as especificidades de acessibilidade	01/01/2023	30/12/2023
		Mapeamento das estruturas e projetos de mobilidade urbana que melhoram a experiência turística.	01/01/2023	30/05/2023
8.2.7.2	Capacidade de acessibilidade em meios e infraestrutura de transporte	Solicitar a CPA mapeamento ou informações para complementar o mapeamento do requisito anterior	01/01/2023	30/1/2023
8.2.7.3	Conectividade	Elaborar em conjunto com os órgãos responsáveis pelos modais de transporte relatório de conectividade do transporte, embasado na pesquisa de demanda turística.	01/01/2023	30/06/2024
8.2.8.1	Aplicativos e/ou plataformas informáticas para a promoção de DTI	Adaptação e modernização do Portal Belo Horizonte que passará para formato wordpress.	01/01/2023	30/06/2024
8.2.8.4	Promoção da acessibilidade do DTI	Sensibilizar os responsáveis pelos atrativos e equipamentos turísticos para atualização completa no portal Belo Horizonte	01/01/2023	30/06/2024
8.2.9.1.1	Comunicar as condições sanitárias do DTI	Vincular no Portal Belo Horizonte o endereço eletrônico da PBH onde existem as informações sanitárias de saúde da cidade.	01/01/2023	30/06/2023

8.2.9.2.2	Identificar crimes sofridos por turistas no DTI	Avaliar questionários de pesquisa de satisfação para os próximos grandes eventos (de preferência o carnaval 2023), com informações sobre a sensação de segurança dos foliões e com recorte para identificar “se turista ou morador local”.	01/01/2023	30/06/2023
		Realizar consulta à Delegacia de Eventos e de Proteção ao Turista, solicitando informações acerca de ocorrências envolvendo turistas, com recorte para o município de Belo Horizonte.	01/01/2023	30/06/2023
		Realizar consulta à Secretaria de Estado de Justiça e Segurança Pública de Minas Gerais (SEJUSP, solicitando a esse órgão informações sobre a existência (ou não) do recorte “turista” em seus registros de ocorrências (REDS) da PMMG e PCMG, bem como a possibilidade de acesso a esse banco de dados.	01/01/2023	30/06/2023
9.1.2.2	Satisfação dos prestadores de serviços turísticos	Elaborar pesquisa e relatório sobre a satisfação dos prestadores de serviços turísticos em relação aos serviços e atuação da Belotur.	15/09/2022	30/12/2022
9.1.4.1	Indicadores para cumprir com os eixos	Definir os indicadores e relacionar à matriz de avaliação de requisitos	01/01/2023	30/03/2023
9.1.4.2	Monitoramento de requisitos para atendimento dos eixos	Estabelecer e criar um mecanismo de monitoramento e acompanhamento das ações do Plano de Transformação Digital	01/01/2023	30/06/2024
9.1.5.1	Aplicativo TI para monitoramento	Definir e implantar um sistema de planejamento DTI que possa gerar relatórios e indicadores para medir os requisitos do referencial técnico.	01/01/2023	30/06/2024

9.2.1	Planejar e definir critérios para cada auditoria	Planejar, implementar e manter pelo menos um programa de auditoria que inclua frequência, métodos, responsabilidades, requisitos de planejamento, relatórios e resultados de auditorias anteriores.	01/01/2023	30/06/2024
9.3.1	Revisão pela gestão	Revisar o sistema de gestão a cada 6 meses para garantir sua adequação e eficácia.	01/01/2023	30/06/2024
9.3.2	Planejamento e considerações da revisão pela gestão	Realizar a revisão do Plano de Transformação Digital a cada 6 meses, com as seguintes tarefas: - manter histórico das revisões; O status das ações de revisões gerenciais anteriores; - aplicar as mudanças necessárias; - atualizar o desempenho do DTI e dos eixos de 8.2 e o grau de cumprimento dos objetivos; - a eficácia das ações empreendidas para tratar riscos e oportunidades. - melhorias propostas.	01/01/2023	30/06/2024
9.3.3	Saídas de revisão pela gestão	Elaborar e disponibilizar relatórios gerenciais, auditáveis e comprobatórios a cada ano	01/01/2023	30/06/2024
9.3.4	Preservar informações de revisão pela gestão	Disponibilizar pasta/link contendo os documentos comprobatórios do cumprimento de cada ação proposta	01/01/2023	30/06/2024
10.1.1	Não conformidades e ações corretivas	Definir medidas corretivas para cada ação proposta a cada 6 meses	30/06/2023	30/06/2024
10.1.2	Reter informações documentadas	Elaborar e disponibilizar relatórios dos resultados das ações corretivas a cada 6 meses	01/01/2023	30/06/2024
10.2.1	Melhoria da eficácia e desempenho do DTI	Elaborar plano de continuidade das ações DTI - Programa fuTURISMO	01/01/2023	30/06/2024

10.2.2	Determinar necessidade ou oportunidades	Revisar a matriz SWOT e os documentos de planejamento da Belotur incorporando as lições e resultados do Plano de Transformação Digital a cada ano	01/01/2023	30/06/2024
--------	---	---	------------	------------