

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA
DEPARTAMENTO DE TURISMO
GESTÃO PÚBLICA DO TURISMO E DESENVOLVIMENTO REGIONAL

Érica Ferreira Rodrigues

Tecnologias de informação e comunicação e gestão pública do turismo: proposição
da plataforma **Net Turismo**

Juiz de Fora
2026

Érica Ferreira Rodrigues

Tecnologias de informação e comunicação e gestão pública do turismo: proposição
da plataforma **Net Turismo**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao cursode especialização
em Gestão Pública de Turismo e
Desenvolvimento Regional da
Universidade Federal de Juiz de Fora
como requisito para obtenção da
pós-graduação em Gestão Pública de
Turismo e Desenvolvimento Regional.

Orientador: Marcelo Ferreira Trezza Knop D.Sc.

Juiz de Fora

2026

Ficha catalográfica elaborada através do programa de geração automática da Biblioteca Universitária da UFJF, com os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

Rodrigues, Érica Ferreira Rodrigues.

Tecnologias de informação e comunicação e gestão pública do turismo: proposição da plataforma Net Turismo / Érica Ferreira Rodrigues Rodrigues. -- 2026.
47 p.

Orientador: Marcelo Ferreira Trezza Knop Knop
Trabalho de Conclusão de Curso (especialização) - Universidade Federal de Juiz de Fora, Instituto de Ciências Humanas.
Especialização em Gestão Pública de Turismo e Desenvolvimento Regional, 2026.

1. turismo. 2. gestão pública. 3. plataformas digitais. 4. inteligência turística. 5. transformação digital. I. Knop, Marcelo Ferreira Trezza Knop, orient. II. Título.

Érica Ferreira Rodrigues

Tecnologias de informação e comunicação e gestão pública do turismo: proposição
da plataforma **Net Turismo**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao curso de especialização
em Gestão Pública de Turismo e
Desenvolvimento Regional da
Universidade Federal de Juiz de Fora
como requisito para obtenção da
pós-graduação em Gestão Pública de
Turismo e Desenvolvimento Regional.

Aprovada em 23 de março de 2026.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Marcelo Ferreira Trezza Knop – Orientador
Universidade Federal de Juiz de Fora

Prof^a Dr.^a Carla Conceição Lana Fraga
Universidade Federal de Juiz de Fora

Prof. Dr. Edwaldo Sergio dos Anjos Junior
Universidade Federal de Juiz de Fora

RESUMO

As Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) têm promovido transformações significativas na organização, comunicação e gestão do turismo, ampliando as possibilidades de atuação do poder público. No contexto municipal, especialmente em destinos de pequeno e médio porte, a adoção de plataformas digitais apresenta-se como alternativa para enfrentar desafios como a fragmentação da oferta turística, a baixa visibilidade institucional e a limitação de instrumentos de monitoramento da demanda. Nesse cenário, o presente estudo tem como objetivo analisar o modelo Net Turismo enquanto instrumento de apoio à gestão pública municipal do turismo. A pesquisa é de abordagem qualitativa, fundamentada em pesquisa bibliográfica e análise documental. Os resultados evidenciam que a plataforma Net Turismo transcende a lógica tradicional dos portais promocionais ao integrar funcionalidades de organização da oferta, intermediação de experiências, central de atendimento ao turista e geração de dados estratégicos. Conclui-se que o modelo apresenta potencial para qualificar a comunicação turística, fortalecer a estruturação da oferta local, ampliar a previsibilidade para o visitante e subsidiar processos decisórios baseados em evidências. A análise comparativa com outras iniciativas digitais reforça o caráter inovador da plataforma enquanto solução orientada ao interesse público e à governança turística municipal.

Palavras-chave: turismo; gestão pública; plataformas digitais; inteligência turística; transformação digital.

ABSTRACT

The Information and Communication Technologies (ICT) has significantly transformed the organization, communication, and management of tourism, expanding the possibilities for public sector action. In the municipal context, particularly in small and medium-sized destinations, the adoption of digital platforms emerges as an alternative to address challenges such as fragmented tourism supply, limited institutional visibility, and insufficient demand monitoring tools. In this context, this study aims to analyze the Net Turismo model as a support instrument for municipal public tourism management. The research is qualitative approach, based on bibliographic research and documentary analysis. The findings indicate that the Net Turismo platform goes beyond the traditional logic of promotional portals by integrating functionalities related to supply organization, experience intermediation, tourist service center operations, and strategic data generation. It is concluded that the model has the potential to enhance tourism communication, strengthen the structuring of local supply, increase visitor predictability, and support evidence-based decision-making processes. The comparative analysis with other digital initiatives highlights the innovative nature of the platform as a solution oriented toward public interest and municipal tourism governance.

Keywords: tourism; public management; digital platforms; tourism intelligence; digital transformation.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Quadro 1	– PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS DA PESQUISA.....	22
Quadro 2	_ SÍNTESE DOS RESULTADOS EM RELAÇÃO AOS OBJETIVOS DA PESQUISA.....	23
Quadro 3	_ PÁGINA INICIAL DO SITE.....	24
Quadro 4	– PÁGINA INTERNA DE PASSEIOS.....	27
Quadro 5	– ARTESANATO E PRODUTOS CASEIROS LOCAIS	29
Quadro 6	– DASHBOARD DE ADMINISTRADORES	34

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	09
2	REFERENCIAL TEÓRICO	11
2.1	GESTÃO PÚBLICA DO TURISMO E DESENVOLVIMENTO REGIONAL	11
2.2	DIGITALIZAÇÃO, PLATAFORMAS DIGITAIS E INOVAÇÃO NO TURISMO	14
2.3	DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES, DATIFICAÇÃO E JUSTIÇA DE DADOS	16
2.4	PLATAFORMAS DIGITAIS PÚBLICAS NA GESTÃO, ORGANIZAÇÃO E INTEGRAÇÃO DA OFERTA TURÍSTICA	18
3	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	20
3.1	TIPO DE PESQUISA	20
3.2	ABORDAGEM DA PESQUISA: QUALITATIVA	20
3.3	TÉCNICAS DE COLETA DE DADOS E ANÁLISE DE DADOS	21
4	RESULTADOS E DISCUSSÃO	23
4.1	FUNCIONALIDADES DA PLATAFORMA NET TURISMO	23
4.2	TRANSFORMAÇÃO DIGITAL E ORGANIZAÇÃO DA OFERTA TURÍSTICA	23
4.3	DESENVOLVIMENTO E IMPLANTAÇÃO	24
4.4	ESTRUTURAÇÃO E COMUNICAÇÃO INTEGRADA DA OFERTA TURÍSTICA	25
4.5	FUNCIONALIDADES OPERACIONAIS E INTERMEDIÇÃO DIGITAL	26
4.6	INTEGRAÇÃO DA CADEIA PRODUTIVA DO TURISMO	28
4.7	CONTRIBUIÇÕES PARA A EXPERIÊNCIA DO VISITANTE	29
4.8	CONTRIBUIÇÕES PARA A GESTÃO PÚBLICA MUNICIPAL	30
5	DIFERENCIAIS DO MODELO NET TURISMO	31
5.1	CURADORIA E ESTRUTURAÇÃO DE PRODUTOS TURÍSTICOS	31
5.2	CENTRAL DE ATENDIMENTO AO TURISTA	32
5.3	PAINEL DE INTELIGÊNCIA TURÍSTICA (DADOS)	33

5.4	GERAÇÃO DE EMPREGO E RENDA	34
6	COMPARAÇÕES	36
6.1	ANÁLISE COMPARATIVA ENTRE O NET TURISMO E OUTRAS SOLUÇÕES DIGITAIS DE TURISMO	36
6.2	PLATAFORMAS INTERNACIONAIS PRIVADAS	37
6.3	INICIATIVA ESTADUAL PÚBLICA: PORTAL MINAS GERAIS	38
6.4	INICIATIVA REGIONAL PÚBLICA: CIRCUITO DAS ÁGUAS MG	38
6.5	INICIATIVA MUNICIPAL PÚBLICA: VISITE ITAMONTE	39
7	CONSIDERAÇÕES FINAIS	41
8	REFERÊNCIAS	45

1 INTRODUÇÃO

As incorporações das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) têm promovido transformações significativas na forma como o turismo é organizado, comunicado e gerido, tanto no âmbito do mercado quanto das políticas públicas. No contexto da gestão pública do turismo, essas tecnologias ampliam as possibilidades de organização da oferta, integração de atores, promoção institucional e produção de dados estratégicos para o planejamento e a tomada de decisão. Para os municípios, especialmente os de pequeno e médio porte, o uso de soluções digitais apresenta-se como alternativa para enfrentar desafios históricos relacionados à fragmentação da oferta turística, à baixa visibilidade institucional e à limitação de recursos técnicos e financeiros.

Entretanto, a adoção de plataformas digitais no turismo tem sido, em grande medida, conduzida por iniciativas privadas, o que pode gerar assimetrias, dependência tecnológica e afastamento dos objetivos do interesse público. Nesse cenário, torna-se relevante refletir sobre o papel do poder público na indução, organização e governança de soluções digitais voltadas ao turismo, considerando seu potencial como instrumentos de fortalecimento da gestão pública e de promoção do desenvolvimento territorial.

É a partir dessa problemática que se insere o presente estudo, orientado pela seguinte questão de pesquisa: **a implementação da plataforma Net Turismo pode fortalecer a gestão pública na organização, comunicação e promoção da oferta turística municipal?**. A investigação busca compreender de que forma uma plataforma digital concebida sob a lógica do interesse público pode contribuir para a qualificação da gestão turística, para a integração da oferta existente e para a melhoria da experiência do visitante.

Diante disso, o objetivo geral da pesquisa consiste em **apresentar, descrever e comparar a proposta da plataforma Net Turismo como estratégia de organização, comunicação e promoção integrada da oferta turística de municípios**. Para alcançar esse objetivo, o estudo estabelece como objetivos específicos: levantar, na literatura, conceitos relacionados às Tecnologias de Informação e Comunicação aplicadas ao turismo; descrever as funcionalidades da

plataforma Net Turismo, avaliando sua contribuição para a gestão pública municipal e para a experiência do visitante; e comparar o Net Turismo com iniciativas semelhantes, destacando oportunidades de diferenciação enquanto plataforma pública de turismo.

Ao articular esses objetivos, o trabalho busca contribuir para o debate sobre a utilização de plataformas digitais no âmbito da gestão pública do turismo, reforçando a importância do alinhamento entre inovação tecnológica, políticas públicas e desenvolvimento regional.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 GESTÃO PÚBLICA DO TURISMO E DESENVOLVIMENTO REGIONAL

O turismo, enquanto atividade econômica e social, apresenta estreita relação com o planejamento estatal, a organização territorial e as estratégias de desenvolvimento regional. Quando inserido no campo das políticas públicas, o turismo deixa de ser compreendido apenas como uma atividade mercadológica e passa a ser reconhecido como instrumento de indução ao desenvolvimento, à geração de renda, à valorização cultural e ao fortalecimento das identidades locais. Nessa perspectiva, a gestão pública do turismo assume papel central na coordenação de atores, na definição de diretrizes e na criação de condições institucionais para que a atividade turística produza benefícios sociais amplos e duradouros (Beni, 2006; Souza, 2006).

Essa compreensão exige que o turismo seja tratado de forma sistêmica e integrado às políticas de desenvolvimento regional. Beni (2006) destaca que o planejamento turístico deve considerar simultaneamente os aspectos econômicos, sociais, ambientais e culturais do território, superando práticas fragmentadas e descontinuadas que historicamente fragilizam o setor em muitos municípios brasileiros. Complementarmente, Souza (2006) argumenta que a ausência de planejamento e de prioridades claras nas políticas públicas compromete a capacidade do Estado de enfrentar problemas coletivos, o que, no turismo, se reflete em destinos desorganizados, com baixa competitividade e limitada capacidade de geração de renda local.

Nessa perspectiva, Beni (2006) também compreende o turismo como um sistema composto por elementos interdependentes. Segundo o autor, “o turismo constitui um sistema complexo, formado por um conjunto de relações entre atrativos, serviços, infraestrutura e atores sociais” (Beni, 2006, p. 45). Essa abordagem sistêmica reforça a necessidade de planejamento integrado e de coordenação entre os diferentes componentes que estruturam a atividade turística no território, evidenciando que a eficácia das políticas públicas depende da articulação entre os diversos atores e recursos que compõem o sistema turístico. Portanto, compreender

o turismo como sistema implica reconhecer a necessidade de diagnóstico e planejamento articulado de seus componentes estruturais.

Ignarra (2003) também já partilhava dessa abordagem ao destacar que o planejamento turístico requer diagnóstico detalhado da oferta, análise da demanda e definição de estratégias integradas capazes de alinhar atrativos, infraestrutura e serviços às expectativas do visitante. Para o autor, a ausência de coordenação entre esses elementos compromete a competitividade do destino e limita seus impactos econômicos positivos no território.

Ao articular o turismo ao campo das políticas públicas, torna-se necessário compreender o papel do Estado na condução dessas ações. Souza (2006) define políticas públicas como o conjunto de decisões e ações do poder público voltadas à resolução de problemas coletivos. Aplicado ao turismo, esse conceito reforça a responsabilidade estatal na organização da oferta, na regulação do mercado e na promoção da participação social. Beni (2006), por sua vez, reforça que a atuação pública não deve se restringir à promoção de destinos, mas envolver governança, articulação interinstitucional e planejamento de longo prazo.

Nesse contexto, a governança turística aparece como elemento fundamental para o desenvolvimento regional. A governança pressupõe a articulação entre Estado, iniciativa privada e sociedade civil, criando espaços de diálogo, cooperação e tomada de decisão compartilhada. Conforme argumentam Beni (2006) e Souza (2006), arranjos de governança bem estruturados contribuem para reduzir conflitos, ampliar a transparência e fortalecer o controle social sobre as políticas públicas de turismo.

No contexto da gestão do turismo, especialmente em processos de regionalização, destaca-se a relevância do conceito de coopeção, entendido como a coexistência de relações de cooperação e competição entre atores que compartilham um mesmo território ou mercado. Conforme proposto por Brandenburger e Nalebuff (1996), organizações podem colaborar na criação de valor coletivo ao mesmo tempo em que competem pela sua apropriação.

No turismo, essa lógica manifesta-se na necessidade de articulação entre municípios, empreendimentos e prestadores de serviços que, embora concorram

pela preferência do visitante, dependem mutuamente da atratividade e da competitividade do destino como um todo. Dessa forma, a coopetição torna-se elemento central para o fortalecimento da governança territorial, favorecendo a integração da oferta turística, a construção de experiências mais completas e a ampliação dos benefícios econômicos em escala regional. Estudos mais recentes reforçam essa abordagem ao analisarem como as ideias sobre turismo e desenvolvimento são incorporadas aos instrumentos formais de planejamento municipal. Santos et al. (2021), ao examinarem planos municipais de turismo de capitais brasileiras, demonstram que o turismo vem sendo progressivamente institucionalizado como política pública, com ênfase na geração de emprego e renda, na valorização cultural e na melhoria da infraestrutura urbana. Os autores evidenciam que a presença de diretrizes estratégicas, metas definidas e integração com outras políticas setoriais contribui para maior coerência e efetividade das ações governamentais no setor. Essa análise confirma que o turismo, quando incorporado de forma estruturada ao planejamento público, ultrapassa a dimensão promocional e assume caráter estratégico no desenvolvimento territorial.

Dessa forma, o turismo, quando adequadamente planejado e governado, apresenta potencial para dinamizar economias locais, especialmente em municípios de pequeno e médio porte. De acordo com Beni (2006), a atividade turística pode estimular cadeias produtivas locais, gerar empregos diretos e indiretos e promover a diversificação econômica.

No debate sobre economia criativa e desenvolvimento territorial, Reis (2008) destaca que a valorização de saberes locais, expressões culturais e microempreendimentos pode fortalecer economias regionais e promover inclusão produtiva. No turismo, essa perspectiva contribui para compreender como experiências autênticas e práticas culturais podem ser estruturadas como produtos turísticos, ampliando a circulação de renda no território.

Contudo, esses efeitos positivos dependem diretamente da atuação do poder público na coordenação e na implementação de políticas orientadas ao desenvolvimento sustentável e inclusivo, conforme ressalta Souza (2006), bem como da consolidação de instrumentos institucionais de planejamento, conforme evidenciado por Santos et al. (2021).

Assim, a relação entre gestão pública do turismo e desenvolvimento regional evidencia que o planejamento turístico e as políticas públicas são dimensões indissociáveis da atuação municipal. A articulação entre esses dois campos permite que o turismo seja incorporado às estratégias de desenvolvimento territorial, superando ações pontuais e promovendo benefícios sociais mais amplos. Essa base conceitual sustenta a discussão sobre a incorporação de tecnologias digitais e plataformas como instrumentos de apoio à gestão pública do turismo, tema abordado no capítulo seguinte.

2.2 DIGITALIZAÇÃO, PLATAFORMAS DIGITAIS E INOVAÇÃO NO TURISMO

A transformação digital tem provocado mudanças significativas na forma como o turismo é organizado, promovido e consumido. O avanço das Tecnologias da Informação e Comunicação ampliou o uso de plataformas digitais, sistemas de gestão e soluções tecnológicas que impactam tanto o mercado quanto a atuação do poder público. Nesse cenário, a digitalização redefine as relações entre oferta e demanda e cria novas possibilidades para a gestão pública do turismo, reforçando a necessidade de alinhamento entre inovação tecnológica e políticas públicas (Martins; Denkewicz, 2021; Mazzucato, 2014).

Martins e Denkewicz (2021) analisam o crescimento das *travel techs* no Brasil e demonstram como essas empresas vêm reorganizando o setor turístico por meio de soluções digitais voltadas à comercialização, à gestão, à experiência do turista e à inteligência de dados.

No campo do marketing de destinos, Kotler, Bowen e Makens (2017) argumentam que a competitividade turística depende da capacidade de identificar mercados-alvo estratégicos e estruturar propostas de valor coerentes com o posicionamento do destino. Os autores também destacam que a disponibilização de informações claras, suporte ao visitante e facilitação dos processos de decisão de compra influenciam positivamente a intenção de consumo e a satisfação turística.

Nesse sentido, a organização sistemática da oferta e a disponibilização de informações claras e integradas tornam-se fatores decisivos para atrair segmentos de demanda compatíveis com as estratégias públicas de desenvolvimento turístico. Desta forma, o mapeamento dessas iniciativas revela um ecossistema de inovação

em expansão, no qual a tecnologia se torna elemento central para a competitividade dos destinos. Entretanto, esse movimento, quando guiado exclusivamente por interesses de mercado, pode gerar assimetrias e dependências estruturais.

Sob essa perspectiva, Mazzucato (2014) contribui ao argumentar que a inovação não deve ser compreendida como um processo restrito à iniciativa privada. A autora defende que o Estado possui papel estratégico na indução da inovação, atuando como agente capaz de criar condições institucionais, reduzir riscos e orientar o desenvolvimento tecnológico para objetivos de interesse público. Essa perspectiva amplia a compreensão da digitalização como uma escolha política e não apenas técnica.

No âmbito da gestão pública do turismo, as plataformas digitais permitem maior integração entre atores, otimização de processos administrativos, ampliação da transparência e coleta sistemática de dados. Para os municípios, essas ferramentas representam oportunidades de qualificação da gestão e aprimoramento da tomada de decisão, desde que orientadas por diretrizes públicas claras e alinhadas ao planejamento territorial (Mazzucato, 2014; Martins; Denkewicz, 2021).

Contudo, a incorporação de tecnologias no turismo também apresenta desafios. A dependência excessiva de plataformas privadas globais pode gerar concentração de poder e perda de autonomia dos destinos, além de aprofundar desigualdades decorrentes da exclusão digital. Conforme alertam Martins e Denkewicz (2021), a ausência de estratégias públicas para o uso da tecnologia pode comprometer os benefícios da inovação para o desenvolvimento local.

Assim sendo, a discussão sobre digitalização e plataformas digitais no turismo envolve escolhas estratégicas do poder público, reforçando a necessidade de uma atuação estatal ativa, planejada e orientada ao interesse coletivo. Essa abordagem conduz à centralidade dos dados na gestão turística contemporânea, tema aprofundado no capítulo seguinte a partir do debate sobre Destinos Turísticos Inteligentes e justiça de dados.

Nesse contexto de transformação digital no turismo, torna-se necessário compreender como as Tecnologias da Informação e Comunicação impactam não apenas os processos operacionais, mas também a dinâmica entre intermediação e

desintermediação¹ nas relações estabelecidas entre os diferentes stakeholders do setor, tais como comunidades locais, guias de turismo, turistas e gestores públicos. Tradicionalmente, a atividade turística estruturou-se a partir de intermediários, como agências e operadoras, responsáveis por conectar oferta e demanda. No entanto, com o avanço das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), observa-se um movimento de desintermediação, no qual fornecedores passam a acessar diretamente o consumidor final.

Paradoxalmente, esse mesmo processo dá origem a novas formas de intermediação, especialmente por meio de plataformas digitais, que passam a desempenhar papel central na organização, visibilidade e comercialização da oferta turística. Esse fenômeno, denominado reintermediação, evidencia que as plataformas podem atuar simultaneamente como facilitadoras da conexão direta entre os atores e como novos intermediários digitais, dependendo do tipo de relação estabelecida, seja no âmbito B2B (business-to-business) ou B2C (business-to-consumer). Dessa forma, as plataformas digitais reconfiguram as relações de poder, acesso ao mercado e distribuição de valor no turismo, exigindo uma análise que considere os diferentes interesses e impactos sobre os atores envolvidos.

2.3 DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES, DATIFICAÇÃO E JUSTIÇA DE DADOS

O conceito de Destinos Turísticos Inteligentes (DTI) surge no contexto da transformação digital e da crescente centralidade dos dados na gestão do turismo. Os DTIs caracterizam-se pelo uso intensivo de tecnologias digitais e informações para qualificar a experiência do visitante, otimizar a gestão do destino e promover a sustentabilidade em seus pilares econômico, social e ambiental (Bolzán; Mendes Filho, 2024; Mazzucato, 2014).

¹ A desintermediação no turismo refere-se à eliminação de intermediários tradicionais na cadeia de distribuição, permitindo que fornecedores de serviços turísticos comercializem diretamente com o consumidor final. No entanto, conforme destacado por Dimitrios Buhalis (2003) e Dimitrios Buhalis; Maria Licata (2002), o avanço das tecnologias digitais também promove a reintermediação, caracterizada pelo surgimento de novos intermediários — como plataformas online — que passam a mediar essas relações em ambientes digitais.

Bolzán e Mendes Filho (2024) destacam que a datificação no turismo, embora ofereça oportunidades para uma gestão mais eficiente, também levanta questões éticas e políticas relevantes, para que o turismo digital não reproduza desigualdades ou formas de controle social.

Buhalis e Amaranggana (2015) reforçam que os destinos turísticos inteligentes dependem da integração entre tecnologia, governança e experiência do visitante. Para os autores, a coleta e análise de dados ampliam a capacidade de gestão estratégica dos destinos, permitindo decisões mais precisas, monitoramento contínuo e maior alinhamento entre oferta e demanda.

A transformação de fluxos, comportamentos e experiências em dados pode gerar assimetrias de poder, especialmente quando o controle das informações está concentrado em poucas plataformas tecnológicas.

Nesse sentido, a discussão sobre justiça de dados torna-se central para a gestão pública do turismo. A justiça de dados refere-se às formas pelas quais os dados são coletados, utilizados e distribuídos, considerando seus impactos sociais, econômicos e políticos. Mazzucato (2014) contribui ao afirmar que dados e inovação devem estar subordinados ao interesse público, sendo papel do Estado garantir que seus benefícios retornem à sociedade.

Quando orientados por princípios de justiça de dados, os Destinos Turísticos Inteligentes podem contribuir para uma gestão mais inclusiva e democrática do turismo. Isso envolve o uso das informações como subsídio para políticas públicas, melhoria dos serviços à população local e fortalecimento da participação social nos processos decisórios (Bolzán; Mendes Filho, 2024).

Além disso, a gestão pública deve assegurar transparência, ética e proteção de dados pessoais na adoção de soluções digitais. Conforme Mazzucato (2014), a governança pública da inovação é condição essencial para evitar a captura de benefícios por poucos atores e garantir o alinhamento da tecnologia aos objetivos do desenvolvimento territorial, estabelecendo a ponte conceitual entre inovação, políticas públicas e plataformas digitais públicas.

2.4 PLATAFORMAS DIGITAIS PÚBLICAS NA GESTÃO, ORGANIZAÇÃO E INTEGRAÇÃO DA OFERTA TURÍSTICA

A adoção de plataformas digitais pela gestão pública do turismo deve ser compreendida como parte de um movimento mais amplo de modernização administrativa e fortalecimento das políticas públicas orientadas ao desenvolvimento territorial. Inseridas nesse contexto, tais plataformas não constituem apenas soluções tecnológicas isoladas, mas instrumentos estratégicos de planejamento, organização e governança do turismo, alinhados às diretrizes do interesse público (Souza, 2006; Mazzucato, 2014).

No campo do turismo, um dos principais desafios enfrentados pelos municípios, especialmente os de pequeno e médio porte, refere-se à fragmentação da oferta turística. Atrativos, serviços e experiências frequentemente operam de forma desarticulada, com baixa integração entre os atores e limitada capacidade de visibilidade institucional. Conforme argumenta Beni (2006), a ausência de organização sistêmica compromete tanto a competitividade do destino quanto a eficácia da atuação do poder público.

Nesse sentido, as plataformas digitais públicas surgem como instrumentos capazes de estruturar e integrar a oferta turística existente no território. Ao permitir o mapeamento sistemático de atrativos, equipamentos, serviços e experiências, essas plataformas contribuem para a construção de uma visão integrada do sistema turístico local, fortalecendo o papel do Estado como articulador da atividade turística (Beni, 2006; Souza, 2006).

No âmbito do planejamento turístico municipal, destaca-se o Inventário da Oferta Turística (IOT) como instrumento técnico fundamental para a identificação, classificação e sistematização dos recursos, serviços e equipamentos existentes no território. Conforme Beni (2006, p. 97), “o inventário constitui a base informacional do planejamento turístico, permitindo a identificação, classificação e avaliação dos recursos disponíveis no território”. O inventário fornece o diagnóstico inicial necessário à formulação de políticas públicas, à definição de prioridades e à estruturação estratégica da oferta turística. Nesse sentido, as plataformas digitais públicas podem ser compreendidas como mecanismos contemporâneos de

operacionalização e atualização contínua do inventário turístico, ampliando sua funcionalidade por meio da digitalização e da integração informacional.

A organização da oferta turística por meio de plataformas digitais públicas também favorece a valorização de pequenos empreendimentos, iniciativas comunitárias e manifestações culturais e naturais do território. Ao incorporar esses atores em um ambiente institucional integrado, a gestão pública amplia a diversidade da oferta apresentada ao visitante e promove maior inclusão econômica e social, em consonância com os princípios das políticas públicas voltadas ao desenvolvimento local (Souza, 2006; Mazzucato, 2014).

Além de sua função organizadora, as plataformas digitais públicas desempenham papel relevante na produção e sistematização de dados sobre a atividade turística. A interação dos usuários com esses ambientes digitais gera informações sobre fluxos, interesses e demandas dos visitantes, oferecendo subsídios fundamentais para o planejamento, o monitoramento e a avaliação das políticas públicas de turismo. Dessa forma, a plataforma integra os processos de inteligência turística e tomada de decisão baseada em evidências (Beni, 2006; Bolzán; Mendes Filho, 2024).

Esse uso estratégico dos dados reforça a dimensão da governança do turismo. Ao ampliar a transparência, facilitar a circulação de informações e apoiar a coordenação entre os diferentes atores do sistema turístico, as plataformas digitais públicas contribuem para a construção de arranjos de governança mais colaborativos e eficazes. A gestão pública, nesse cenário, assume papel central na mediação de interesses e na consolidação do turismo como política pública orientada ao desenvolvimento territorial sustentável (Souza, 2006; Mazzucato, 2014).

À luz desse referencial teórico, que articula gestão pública, inovação digital, governança e organização sistêmica da oferta turística, torna-se necessário explicitar os caminhos metodológicos adotados para analisar a proposta do Net Turismo. A compreensão da ferramenta enquanto instrumento de política pública exige procedimentos capazes de articular fundamentação conceitual e exame empírico do objeto de estudo, assegurando coerência entre os pressupostos teóricos apresentados e a análise realizada. Assim, o capítulo seguinte descreve o tipo de

pesquisa, a abordagem metodológica e as técnicas de coleta e análise de dados que sustentam esta investigação.

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

3.1 TIPO DE PESQUISA

Quanto aos seus objetivos, a presente pesquisa caracteriza-se como descritiva (Gil, 2008). A pesquisa descritiva mostra-se adequada ao objetivo geral do estudo, que é apresentar e descrever a proposta da plataforma Net Turismo como estratégia de organização, comunicação e promoção integrada da oferta turística municipal. Essa abordagem é especialmente adequada ao segundo objetivo específico, que é descrever as funcionalidades da plataforma Net Turismo, avaliando sua contribuição para a gestão pública municipal e para a experiência do visitante, pois possibilita a apresentação sistemática do objeto de estudo, sem a pretensão de testar hipóteses ou estabelecer relações de causalidade (Lakatos & Marconi, 2017). O caráter descritivo também subsidia o terceiro objetivo específico, ao permitir a comparação qualitativa da plataforma com iniciativas semelhantes.

3.2 ABORDAGEM DA PESQUISA: QUALITATIVA

No que se refere à abordagem metodológica, a pesquisa é de natureza qualitativa. Essa escolha justifica-se pela natureza do objeto de estudo, que envolve processos institucionais, arranjos de governança, concepções de política pública e decisões estratégicas relacionadas à inovação e à digitalização do turismo. Tais elementos demandam uma análise interpretativa, coerente com os objetivos da pesquisa, especialmente no que diz respeito à avaliação do papel da plataforma Net Turismo enquanto instrumento de gestão pública (Godoy, 1995).

A abordagem qualitativa permite compreender os significados, as relações e as práticas associadas ao uso de plataformas digitais no âmbito da gestão pública do turismo, contribuindo para a análise aprofundada do objeto em seu contexto. Dessa forma, a pesquisa qualitativa mostra-se adequada para conduzir aos resultados esperados, ao possibilitar a articulação entre referencial teórico, análise documental e interpretação analítica, em consonância com os objetivos propostos (Godoy, 1995).

3.3 TÉCNICAS DE COLETA DE DADOS E ANÁLISE DE DADOS

A coleta de dados será realizada por meio de pesquisa bibliográfica e análise documental, técnicas diretamente relacionadas aos objetivos da pesquisa e à abordagem qualitativa adotada. A pesquisa bibliográfica possibilita atender ao primeiro objetivo específico, ao viabilizar o levantamento, a leitura e a sistematização de livros, artigos científicos, dissertações, teses e publicações especializadas sobre gestão pública do turismo, plataformas digitais, Destinos Turísticos Inteligentes, datificação e justiça de dados. Esse procedimento fornece o embasamento teórico necessário para a compreensão do fenômeno estudado e para a análise crítica da proposta da plataforma Net Turismo (Gil, 2008; Lakatos & Marconi, 2017).

A análise documental, por sua vez, mostra-se adequada ao segundo e ao terceiro objetivos específicos, ao permitir o exame de documentos institucionais, registros técnicos, materiais descritivos de plataformas digitais, relatórios e conteúdos disponíveis em meios digitais relacionados à proposta da plataforma Net Turismo e a iniciativas semelhantes. Essa técnica possibilita compreender a estrutura, os objetivos e as funcionalidades das plataformas analisadas, bem como compará-las sob a ótica da gestão pública do turismo, identificando oportunidades de diferenciação e contribuição para o desenvolvimento territorial (Pimentel, 2001).

Assim, a combinação entre pesquisa bibliográfica e análise documental revela-se apropriada para conduzir aos resultados esperados, uma vez que permite articular fundamentos teóricos, análise do objeto empírico e interpretação qualitativa, assegurando coerência entre os objetivos da pesquisa, os procedimentos metodológicos adotados e os resultados pretendidos (Gil, 2008).

Quadro 1 – Procedimentos metodológicos da pesquisa

Etapa	Descrição	Objetivo
Levantamento Bibliográfico	Revisão sobre turismo, plataformas digitais e gestão pública	Fundamentar teoricamente o estudo
Análise Documental	Levantamento de informações sobre o Net Turismo e plataformas similares	Compreender o funcionamento e estrutura
Análise Comparativa	Comparação entre Net Turismo e outras plataformas	Identificar diferenciais e posicionamento
Sistematização	Organização e interpretação dos dados	Relacionar resultados ao problema de pesquisa

Fonte: Elaborado pela autora (2026)

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

4.1 FUNCIONALIDADES DA PLATAFORMA NET TURISMO

Esta seção apresenta os resultados obtidos a partir da análise da plataforma Net Turismo, organizados em categorias temáticas que dialogam com os objetivos da pesquisa.

Quadro 2 – Síntese dos resultados em relação aos objetivos da pesquisa

Objetivo Específico	Resultados Identificados
Analisar plataformas digitais no turismo	Identificação de funcionalidades e modelos de intermediação
Descrever o Net Turismo	Estrutura integrada de serviços e organização da oferta
Compreender impactos na gestão pública	Contribuições para planejamento, comunicação e governança

Fonte: Elaborado pela autora (2026)

4.2 TRANSFORMAÇÃO DIGITAL E ORGANIZAÇÃO DA OFERTA TURÍSTICA

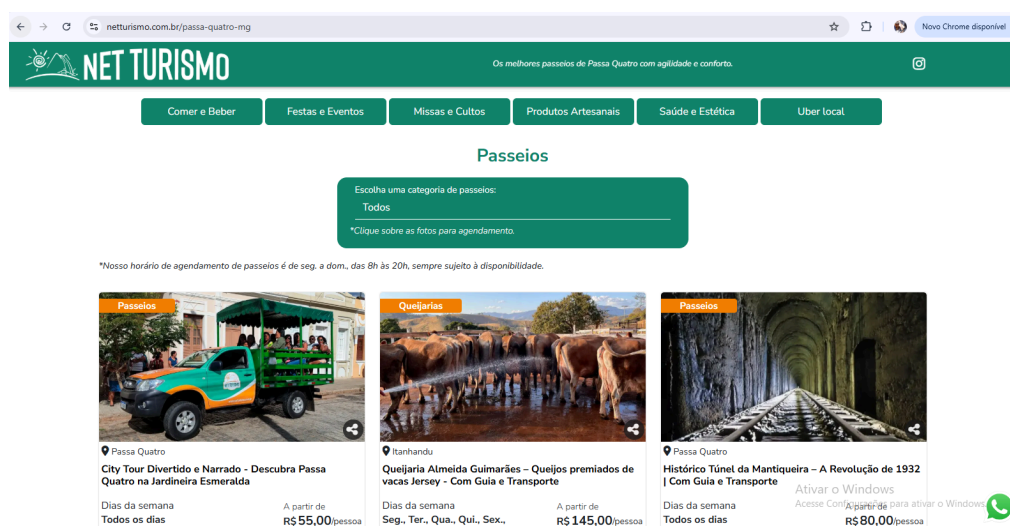
A incorporação das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) tem promovido mudanças estruturais na forma como o turismo é planejado, organizado e experienciado. A transformação digital amplia o acesso à informação, redefine as relações entre oferta e demanda e introduz novas possibilidades de intermediação e monitoramento da atividade turística (Martins; Denkewicz, 2021).

No contexto da gestão pública do turismo, a digitalização assume relevância estratégica, especialmente em municípios de pequeno e médio porte, onde desafios históricos como a fragmentação da oferta, a baixa integração entre atores locais e a limitada visibilidade institucional comprometem o desenvolvimento da atividade turística. Conforme argumenta Beni (2006), o turismo deve ser compreendido sob uma perspectiva sistêmica, na qual atrativos, serviços, infraestrutura, gestão e mercado constituem dimensões interdependentes. A ausência dessa abordagem integrada tende a fragilizar tanto a competitividade do destino quanto a eficácia das políticas públicas.

Nesse cenário, as plataformas digitais emergem como instrumentos capazes de estruturar e integrar os elementos que compõem o sistema turístico local. Mais do que ferramentas tecnológicas, essas soluções configuram-se como mecanismos de organização, comunicação e governança, capazes de apoiar o planejamento e a tomada de decisão no âmbito da gestão pública (Souza, 2006; Mazzucato, 2014).

O Net Turismo insere-se nesse movimento ao propor uma solução digital voltada à organização, comunicação e promoção integrada da oferta turística municipal. Concebida sob a lógica do interesse público, a ferramenta busca articular, em um único ambiente digital, informações e serviços relacionados aos atrativos, experiências e prestadores locais, como condutores, guias, trade, artesão e outros.

Quadro 3 - Página inicial do site



Fonte: Net Turismo Brasil (2026)

4.3 DESENVOLVIMENTO E IMPLANTAÇÃO

A concepção da plataforma Net Turismo decorre da identificação de fragilidades na organização da oferta turística municipal, observadas no contexto da gestão pública, especialmente no que se refere à fragmentação das informações, à ausência de um catálogo estruturado de experiências e às limitações no atendimento ao visitante. Soma-se a isso a dificuldade de manutenção de um inventário turístico atualizado e a ausência de dados sistematizados que subsidiem a tomada de decisão pelos gestores públicos. Essas questões evidenciam desafios

recorrentes na gestão do turismo em municípios de pequeno e médio porte, nos quais as iniciativas digitais frequentemente se restringem à promoção, sem contemplar a organização da oferta e a gestão da informação.

A partir dessa experiência do setor público, estruturou-se a proposta da plataforma, posteriormente desenvolvida por iniciativa privada com o objetivo de organizar e integrar a oferta turística em ambiente digital. O desenvolvimento da ferramenta foi realizado em parceria com a empresa EcoVertical, responsável pela construção do sistema, enquanto a definição da lógica de funcionamento, dos fluxos operacionais e da estrutura dos produtos turísticos foi orientada pela sistematização das informações e pela compreensão das dinâmicas do setor.

A proposta de implantação da plataforma baseia-se no mapeamento e mobilização dos prestadores de serviços turísticos, na organização das experiências em produtos estruturados e na disponibilização dessas ofertas em um portfólio digital integrado. O modelo prevê ainda o atendimento ao visitante, com a sistematização da demanda e seu direcionamento igualitário aos prestadores conforme disponibilidade.

Nesse sentido, a implantação da plataforma configura-se como um processo em desenvolvimento, que envolve articulação entre atores locais, adequações operacionais e integração entre poder público, prestadores de serviços e tecnologia. Assim, o Net Turismo apresenta-se como uma proposta de organização da oferta turística e qualificação do atendimento ao visitante, fundamentada na experiência da gestão pública e estruturada para aplicação no contexto municipal.

4.4 ESTRUTURAÇÃO E COMUNICAÇÃO INTEGRADA DA OFERTA TURÍSTICA

Uma das funcionalidades centrais da plataforma Net Turismo refere-se à sistematização e organização da oferta turística municipal. A ferramenta permite o cadastro estruturado de atrativos naturais, culturais, históricos e religiosos, bem como de estabelecimentos, eventos, serviços e experiências turísticas.

Essa funcionalidade dialoga diretamente com o Inventário da Oferta Turística (IOT), instrumento essencial para o planejamento turístico. Segundo Beni (2006, p. 97), “o inventário constitui a base informacional do planejamento turístico, permitindo

a identificação, classificação e avaliação dos recursos disponíveis no território”. Ao consolidar informações frequentemente dispersas ou inexistentes em ambiente digital estruturado, a plataforma contribui para a qualificação do diagnóstico turístico municipal.

Sob a perspectiva da comunicação turística, a Net Turismo possibilita a apresentação integrada dos elementos que compõem a experiência do visitante. Ao acessar a plataforma, o usuário encontra informações relacionadas às atividades disponíveis no destino, aos passeios que podem ser agendados, aos serviços gastronômicos, ao calendário de eventos, às celebrações religiosas, aos produtos artesanais e caseiros e aos serviços complementares.

Essa integração informacional favorece a construção de uma narrativa organizada do destino e amplia a visibilidade institucional dos atrativos e prestadores locais. Conforme Souza (2006), as políticas públicas demandam instrumentos capazes de reduzir assimetrias informacionais e promover maior eficiência na articulação entre Estado, mercado e sociedade. Nesse sentido, a plataforma atua como mecanismo de mediação comunicacional entre o destino e seus públicos.

4.5 FUNCIONALIDADES OPERACIONAIS E INTERMEDIÇÃO DIGITAL

Para além da organização e comunicação da oferta, a Net Turismo incorpora funcionalidades operacionais que ampliam sua contribuição para a dinâmica turística municipal. Destaca-se, nesse contexto, o sistema de agendamento de passeios e experiências, que permite ao visitante realizar reservas diretamente com guias ou condutores locais.

Quadro 4 - Página interna de passeios

The screenshot shows a web browser at the URL `netturismo.com.br/passa-quatro-mg/evento/poco-paraíso-paradisiaco-com-guia-e-transporte`. The page header features the 'NET TURISMO' logo and the tagline 'Os melhores passeios de Passa Quatro com agilidade e conforto.'.

Poço Paraíso (paradisiaco) - Com Guia e Transporte

Passa Quatro

Detalhes

O **Poço Paraíso**, em **Passa Quatro (MG)**, é um refúgio natural no Rio Verde, com **águas cristalinas** e formações rochosas marcantes em meio à Serra da Mantiqueira.

O acesso é feito por **trilha mais técnica**, com trechos íngremes, e o acompanhamento de um **guia local é indispensável** para garantir segurança, orientação adequada e uma melhor experiência no local. As **piscinas naturais** possuem diferentes profundidades, e a **presença do guia é fundamental para indicar os pontos seguros de banho**.

Durante a visita, é possível desfrutar de **refeição caseira**, **salgadinhos** e **petiscos** preparados pelo **Seu Wagner** e **Dona Andrea**, além de **artesanatos em crochê exclusivos**, feitos pela **Dona Andrea**.

Valor do passeio: R\$ 175,00 por pessoa
Mínimo de 2 pessoas para a realização do passeio.

Passeio não recomendado para: crianças, idosos e pessoas com mobilidade reduzida.

NetTurismo – Descubra. Agende. Viva!

Compartilhe: [Facebook] [Twitter] [WhatsApp] [Email] [Share]

Faça sua reserva on-line

Nome*
 Seu nome completo

Data da reserva*
 Horário*

Qtd. adultos

Qtd. crianças (de 3 à 8 anos)

Qtd. crianças (até 2 anos)

Cel/WhatsApp*
 +55

E-mail*

As reservas podem ser feitas com até 60 dias de antecedência

Reservar

Fonte: Net Turismo (2026)

A digitalização dos processos de reserva impacta diretamente a experiência do visitante. A possibilidade de planejar atividades com antecedência, verificar disponibilidade e estabelecer contato com prestadores reduz incertezas e amplia a conveniência no planejamento da viagem. Martins e Denkwicz (2021) observam que a adoção de soluções digitais no turismo influencia positivamente a jornada do turista, especialmente em relação à acessibilidade, praticidade e autonomia.

Sob a ótica da gestão pública, essa funcionalidade também apresenta implicações relevantes. Ao ampliar a visibilidade dos serviços ofertados e estimular sua formalização em ambiente digital institucionalizado, a plataforma contribui para a organização do mercado turístico local. Conforme Beni (2006), a estruturação dos serviços turísticos constitui condição essencial para o fortalecimento do destino e para a geração de benefícios econômicos sustentáveis.

Adicionalmente, ao tornar mais transparentes as informações relativas às experiências ofertadas, incluindo descrição dos serviços e valores praticados, a plataforma tende a reduzir assimetrias informacionais entre visitantes e prestadores.

Essa maior transparência favorece a comparabilidade das ofertas e pode induzir práticas de precificação mais equilibradas no mercado turístico local.

Nesse contexto, o Net Turismo pode atuar indiretamente como um mecanismo de moderação e nivelamento de preços, na medida em que amplia a visibilidade dos valores praticados e fortalece a racionalidade concorrencial entre os prestadores. Tal dinâmica contribui para maior previsibilidade para o visitante e para maior equilíbrio nas relações de mercado.

Além dos efeitos econômicos, a intermediação digital também influencia o perfil da demanda atraída pelo destino. A oferta estruturada, a clareza das informações e a previsibilidade dos serviços tendem a atrair visitantes com maior propensão ao planejamento, ao consumo formalizado e à valorização de experiências organizadas. Essa dinâmica dialoga com o debate sobre qualificação da demanda turística e adequação entre o perfil do visitante e as estratégias de desenvolvimento do destino (Beni, 2006; Ignarra, 2003).

Sob a perspectiva do marketing de destinos, Kotler, Bowen e Makens (2017) destacam que a competitividade turística está diretamente associada à capacidade de identificar e atrair mercados-alvo estratégicos, cujas motivações, expectativas e comportamentos sejam compatíveis com a proposta de valor do destino. Nesse sentido, plataformas digitais que ampliam a transparência, a organização da oferta e a facilidade de acesso à informação podem contribuir para atrair segmentos de demanda mais alinhados às diretrizes de planejamento turístico local.

4.6 INTEGRAÇÃO DA CADEIA PRODUTIVA DO TURISMO

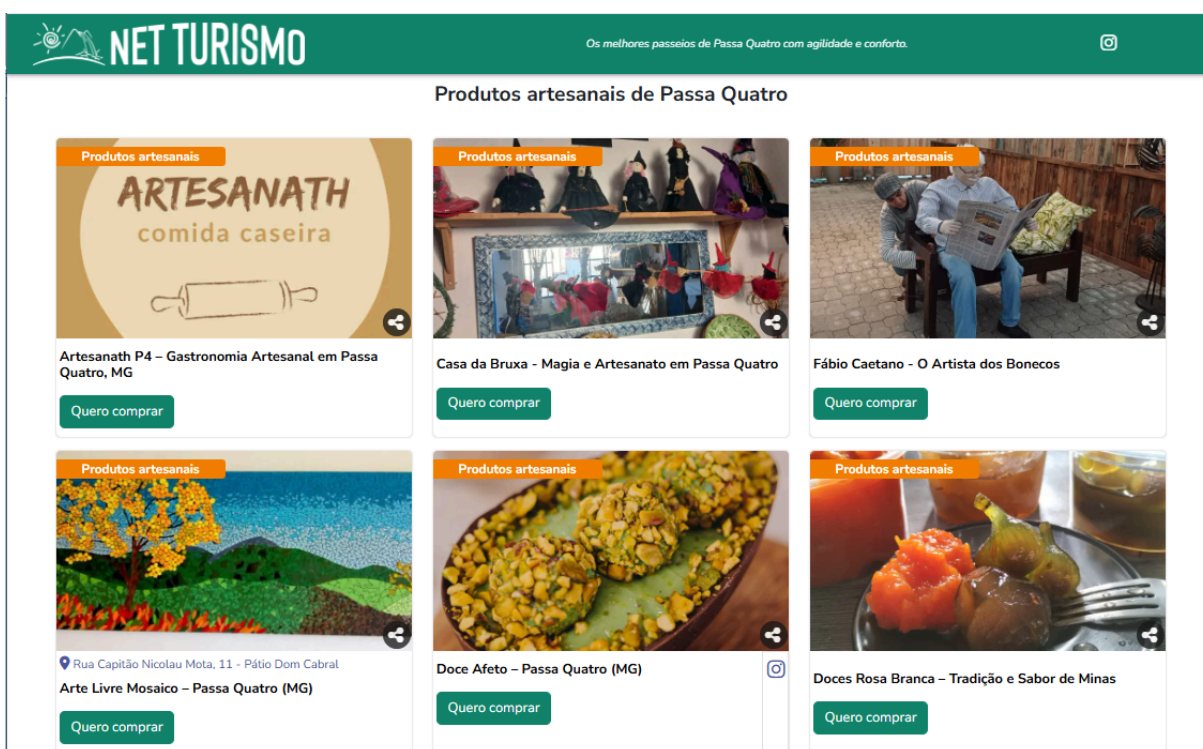
A plataforma Net Turismo adota uma abordagem ampliada da oferta turística ao integrar não apenas atrativos e experiências, mas também estabelecimentos gastronômicos, artesãos, produtores locais, eventos culturais e religiosos, serviços de mobilidade e serviços complementares.

Essa perspectiva dialoga com a compreensão sistêmica do turismo. Beni (2006, p. 45) afirma que “o turismo constitui um sistema complexo, formado por um conjunto de relações entre atrativos, serviços, infraestrutura e atores sociais”. Ao reunir esses elementos em um ambiente digital único, a plataforma contribui para

reduzir a fragmentação da oferta e fortalecer a articulação entre os diferentes segmentos envolvidos na atividade turística.

Adicionalmente, a integração de pequenos empreendimentos e prestadores locais favorece a inclusão econômica e social. Mazzucato (2014) destaca que a atuação estatal pode induzir arranjos institucionais capazes de promover desenvolvimento mais equilibrado e inclusivo. No turismo, isso se traduz na valorização de atores locais, na ampliação da diversidade da oferta e no fortalecimento da economia criativa.

Quadro 5 - Artesanato e Produtos Caseiros Locais



Fonte: Net Turismo (2026)

4.7 CONTRIBUIÇÕES PARA A EXPERIÊNCIA DO VISITANTE

A experiência do visitante constitui elemento central na competitividade dos destinos turísticos contemporâneos, uma vez que a percepção de qualidade do destino está diretamente associada à acessibilidade da informação, à organização da oferta e à integração dos serviços disponíveis (Beni, 2006). No contexto dos destinos turísticos inteligentes, a disponibilidade de informações claras e integradas

assume papel estratégico na qualificação da jornada do turista (Bolzán; Mendes Filho, 2024).

Nesse sentido, o Net Turismo contribui para a experiência turística ao oferecer um ambiente digital que centraliza conteúdos, facilita o planejamento da estadia e simplifica o acesso a passeios, serviços e eventos. A plataforma atua como mediadora da jornada do turista ao reduzir fricções informacionais e ampliar a previsibilidade da viagem.

De acordo com Bolzán e Mendes Filho (2024), os destinos turísticos contemporâneos demandam soluções capazes de integrar informação, serviços e dados, qualificando simultaneamente a experiência do visitante e os processos de gestão. A Net Turismo, ao articular essas dimensões, fortalece a percepção de organização e profissionalismo do destino.

4.8 CONTRIBUIÇÕES PARA A GESTÃO PÚBLICA MUNICIPAL

No âmbito da gestão pública, a Net Turismo apresenta-se como instrumento de apoio ao planejamento, à organização e ao monitoramento da atividade turística. A sistematização digital da oferta, a integração dos atores locais e a ampliação da visibilidade institucional configuram contribuições relevantes para a qualificação da gestão municipal.

Além disso, a interação dos usuários com a plataforma gera dados estratégicos sobre comportamento, interesses e padrões de consumo turístico. Bolzán e Mendes Filho (2024, p. 6) afirmam que “a datificação no turismo amplia a capacidade analítica dos gestores, permitindo decisões baseadas em evidências e monitoramento contínuo da dinâmica do destino”. Assim, a plataforma não se restringe à função promocional, configurando-se também como ferramenta de inteligência turística.

Essa funcionalidade fortalece a capacidade do poder público de compreender dinâmicas de demanda, sazonalidades e preferências dos visitantes, ampliando a eficiência das políticas públicas voltadas ao setor.

5. DIFERENCIAIS DO MODELO NET TURISMO

5.1 CURADORIA E ESTRUTURAÇÃO DE PRODUTOS TURÍSTICOS

No contexto do planejamento e da gestão do turismo, o conceito de produto turístico ultrapassa a noção restrita de bem ou serviço isolado, sendo compreendido como um conjunto integrado de elementos tangíveis e intangíveis capazes de proporcionar experiências ao visitante (Beni, 2006). O produto turístico envolve atrativos, serviços, infraestrutura, acessibilidade, hospitalidade e mediações simbólicas que, articuladas, estruturam a vivência do turista no destino.

A literatura contemporânea enfatiza que o valor percebido pelo visitante está cada vez mais associado à experiência turística, entendida como dimensão subjetiva, emocional e sensorial do consumo turístico. Nesse sentido, experiências não estruturadas ou informalmente ofertadas tendem a apresentar limitações em termos de previsibilidade, qualidade percebida e viabilidade comercial.

O modelo Net Turismo apresenta como diferencial a atuação na curadoria e na estruturação de experiências locais, promovendo sua conversão em produtos turísticos comunicáveis e comercializáveis. Diferentemente de plataformas meramente promocionais, a ferramenta opera como mediadora entre práticas locais e lógica de mercado, organizando informações, qualificando descrições, estabelecendo parâmetros mínimos de padronização e ampliando a inteligibilidade da oferta para o visitante.

Esse processo de curadoria técnica não implica homogeneização das experiências, mas sim a construção de um nível mínimo de estruturação que favoreça a clareza, a transparência e a viabilidade comercial. Conforme Beni (2006), a organização sistêmica da oferta constitui condição essencial para o fortalecimento do destino e para a consolidação de produtos turísticos competitivos.

Adicionalmente, a curadoria contribui para a valorização da identidade local ao transformar saberes, práticas culturais, vivências territoriais e experiências comunitárias em elementos reconhecíveis e acessíveis ao visitante. Essa lógica aproxima-se da perspectiva da economia da experiência, na qual autenticidade,

singularidade e significado cultural assumem papel central na diferenciação dos destinos.

Quadro 5 - Passeio criado a partir de curadoria



Os melhores passeios com agilidade e conforto. Visite Itanhandu!

Passeio no Sítio Serra do Coelho em Itanhandu | Conheça a Produção Sustentável de Mel

Itanhandu

Detalhes

Se você busca um passeio diferente e conectado com a natureza, o Sítio Serra do Coelho é o destino certo! Localizado em meio às belezas naturais de Itanhandu, na Serra dos Noronhas, o sítio oferece uma imersão na produção sustentável de mel, com direito a degustação e muita interação.

Um Tour Completo Pela Vida das Abelhas

Ao chegar, você será recebido por **Samuel e Juliana**, junto com os filhos **Nicolas e Dafny**, uma família apaixonada pela natureza e dedicada à criação sustentável de abelhas no mato. A visita guiada, com duração média de **1h30**, revela todo o processo de produção do mel, desde a instalação das colmeias até a extração e o envase.

Prepare-se para vestir os famosos **macacões de apicultor**, garantindo segurança e uma experiência única ao se aproximar das colmeias. O sítio abriga abelhas de diferentes espécies, incluindo as **Apis**, conhecidas por sua produção intensa de mel, e as simpáticas abelhas nativas sem ferrão, como **Mandaçaia e Jataí**.

Degustação e Venda de Produtos Locais

Durante o passeio, além de aprender curiosidades sobre as abelhas e a importância da preservação ambiental, você poderá degustar o mel. Ao final, leve para casa um pouco desse sabor único, adquirido diretamente do produtor. No local também é possível comprar aquela paçoca direto do pilão.

Pet Friendly e Para Toda a Família

O Sítio Serra do Coelho é um ambiente acolhedor, onde toda a família – inclusive os pets – é bem-vinda! Enquanto as crianças se encantam com o mundo das abelhas, os adultos aproveitam para relaxar e aprender mais sobre sustentabilidade e práticas conscientes.

Quando Visitar?
Funcionamento: Sábados e domingos (dia todo).
Durante a semana: Somente com agendamento prévio (mínimo de 24 horas). Entre em contato conosco!
Valor de entrada: R\$ 35,00 por pessoa.

Descubra a doçura da vida no campo e agende já sua visita ao Sítio Serra do Coelho, um pedacinho de paraíso em Itanhandu!

Compartilhe: [f](#) [x](#) [w](#) [t](#) [e](#) [r](#)

Faça sua reserva on-line

Nome*
Seu nome completo

Data da reserva*
Horário*

Qtd. adultos

Qtd. crianças (de 3 à 8 anos)

Qtd. crianças (até 2 anos)

Cel/WhatsApp*
+55

E-mail*

Reservar

Ativar o V
Assesse Confi

As reservas podem ser feitas com até 60 dias de antecedência

Fonte: Net Turismo (2026)

5.2 CENTRAL DE ATENDIMENTO AO TURISTA

A hospitalidade constitui um dos pilares fundamentais da experiência turística. Mais do que acolhimento físico, a hospitalidade envolve dimensões simbólicas, relacionais e comunicacionais que influenciam diretamente a percepção de qualidade e satisfação do visitante.

No ambiente digital, a hospitalidade assume novas configurações, integrando interfaces tecnológicas, fluxos de informação e interações humanas mediadas por plataformas. A jornada do turista, conforme destacam Martins e Denkwicz (2021), é marcada por múltiplos pontos de contato, nos quais conveniência, acessibilidade e suporte desempenham papel decisivo na experiência global.

Nesse contexto, a Central de Atendimento ao Turista do Net Turismo configura-se como diferencial estratégico. Ao articular atendimento humano e

mediação digital, o modelo reduz fricções associadas ao processo de decisão, reserva e contratação de experiências turísticas. A presença de suporte personalizado amplia a confiança do visitante, especialmente em destinos caracterizados por mercados locais fragmentados ou baixa familiaridade digital.

A central atua como mecanismo de conversão de interesse em efetiva reserva, reduzindo barreiras cognitivas, operacionais e informacionais. Esse aspecto dialoga com os estudos de comportamento do consumidor em turismo, que apontam que a assistência qualificada influencia positivamente a intenção de compra e a satisfação do visitante (Kotler; Bowen; Makens, 2017).

Sob a ótica da gestão pública, a central também contribui para a profissionalização do destino ao instituir um canal estruturado de interação com o visitante, ampliando a previsibilidade operacional, a organização da demanda e a qualidade do atendimento institucional.

5.3 PAINEL DE INTELIGÊNCIA TURÍSTICA (DADOS)

A incorporação de dados nos processos de planejamento e gestão pública tem sido amplamente discutida na literatura contemporânea, especialmente no âmbito dos destinos turísticos inteligentes. Buhalis e Amaranggana (2015) argumentam que a coleta, análise e interpretação de dados ampliam a capacidade dos gestores de compreender dinâmicas de demanda, padrões de comportamento e impactos econômicos da atividade turística.

O modelo Net Turismo apresenta como diferencial a conversão das interações digitais em insumos estratégicos para a gestão pública. A navegação dos usuários, as buscas realizadas, os agendamentos efetuados e as preferências manifestadas constituem fontes relevantes de informação sobre o comportamento do visitante.

Essa dinâmica permite o monitoramento de indicadores relacionados à demanda turística, sazonalidade, interesses predominantes e desempenho da oferta local. Esse tipo de monitoramento amplia a capacidade analítica dos gestores públicos e aproxima a gestão do turismo de modelos de planejamento orientados por evidências. Conforme Bolzán e Mendes Filho (2024), a datificação no turismo

fortalece a governança dos destinos ao viabilizar decisões baseadas em evidências e reduzir a dependência de decisões baseadas exclusivamente em percepções subjetivas. Sob a perspectiva da governança, o uso estratégico de dados favorece maior racionalidade decisória, ampliando a eficiência das intervenções públicas e a aderência das políticas às dinâmicas reais do destino (Buhalis; Amaranggana, 2015).

Quadro 4 - Dashboard de Administradores

The screenshot shows the 'NET TURISMO' admin dashboard. The left sidebar contains navigation links for 'Painel', 'Clientes', 'Parceiros', 'Passeios', 'Pedidos', 'Mensagens', 'INDICAÇÕES', 'Responsáveis', 'Hotéis e Pousadas', 'Bares e restaurantes', 'Igrejas e Centros', 'Calendário de eventos', 'Produtos Artesanais', 'Saúde & Estética', 'Uber local', 'CONFIGURAÇÕES', and 'Localização'. The main content area is divided into four panels:

- Indicações mais visitadas**: A table showing the top 14 recommended items.
- Produtos artesanais mais visitados**: A table showing the top 14 artisanal products.
- Comer e beber mais visitadas**: A table showing the top 14 food and drink items.
- Passeios mais visitados**: A table showing the top 14 tours.

Each table has columns for 'Indicação' or 'Passeio', 'Mês selecionado', and 'Total'. The 'Mês selecionado' column is highlighted in green. Below the tables, there are pagination controls and a legend indicating that green headers represent the selected month and black headers represent the last 12 months.

Indicação	Mês selecionado	Total
Arte Livre Mosaico - Passa Quatro (MG)	20	194
Eliane Nascimento • Ateliê de Cerâmica	17	185
Doce Afeto - Passa Quatro (MG)	27	183
Casa da Bruxa - Magia e Artesanato em Pa...	19	181
Doces e Salgados da Marilda	12	173
Doces Rosa Branca - Tradição e Sabor de...	18	148
Ateliê Arte Fio a Fio	17	147
Astra Personalizados	17	145
Janaína - Bolsas e Acessórios	18	139
Xandu/Artesanatos	15	135

Passeio	Mês selecionado	Total
Passeio no Trem da Serra da Mantiqueira (Maria Fum...	111	763
Poço Paraíso - Passeio com Gula (Sem Transporte, V...	159	594
City Tour Divertido e Narrado - Descubra Passa Qua...	63	555
Passeio de Buggy para o Museu da Cachaça - Tradiçã...	40	449
Roteiro Centro Histórico de Passa Quatro-MG	56	441
Histórico Túnel da Mantiqueira - A Revolução de 19...	72	425
Roteiro Caipira com Cachoeira e Queijaria em Passa...	48	393
Passeio de Buggy para as Cachoeiras do Paiolinho -...	60	379

Fonte: Net Turismo (2026)

5.4 GERAÇÃO DE EMPREGO E RENDA

O turismo é amplamente reconhecido como vetor de desenvolvimento regional, especialmente em territórios caracterizados por economias diversificadas, patrimônio cultural e potencialidades naturais (Beni, 2006). A atividade turística apresenta capacidade de induzir circulação econômica, estimular pequenos empreendimentos e promover inclusão produtiva.

O modelo Net Turismo diferencia-se ao estruturar mecanismos de monetização direta para guias, condutores locais e pequenos prestadores de serviços. Ao ampliar a visibilidade, facilitar reservas e reduzir barreiras de acesso ao mercado, a plataforma contribui para a dinamização econômica local.

Essa lógica dialoga com os estudos sobre economia criativa e desenvolvimento territorial, nos quais a valorização de saberes locais, experiências autênticas e microempreendimentos assume papel estratégico (Reis, 2008). A inclusão de artesãos, produtores caseiros e prestadores independentes amplia a diversidade da oferta e fortalece os circuitos econômicos locais.

Adicionalmente, a formalização e organização digital da oferta contribuem para maior estabilidade de renda, previsibilidade de demanda e profissionalização dos serviços turísticos. Conforme Beni (2006), a estruturação dos serviços constitui condição essencial para a sustentabilidade econômica do destino.

Sob a perspectiva da gestão pública, a geração de emprego e renda associada ao turismo reforça o papel da política pública como indutora de desenvolvimento, articulando inovação, inclusão econômica e valorização territorial.

A análise dos diferenciais do modelo Net Turismo evidencia que a plataforma transcende a função promocional, configurando-se como instrumento de curadoria, intermediação qualificada, inteligência turística e dinamização econômica local. Ao articular tecnologia, organização da oferta, hospitalidade mediada e governança baseada em dados, o modelo apresenta contribuições relevantes para a gestão pública e para o desenvolvimento turístico municipal.

6. COMPARAÇÕES

6.1 ANÁLISE COMPARATIVA ENTRE O NET TURISMO E OUTRAS SOLUÇÕES DIGITAIS DE TURISMO

A análise comparativa entre plataformas digitais aplicadas ao turismo permite compreender diferentes modelos de atuação, níveis de integração funcional e contribuições para a gestão turística. Conforme Beni (2006), os instrumentos voltados ao desenvolvimento do turismo devem ser avaliados a partir de sua capacidade de organizar a oferta, qualificar a experiência do visitante e apoiar a gestão do destino.

Assim, a comparação aqui desenvolvida não se limita à descrição técnica das plataformas, mas busca interpretar como diferentes arranjos institucionais articulam tecnologia, mercado e governança, em consonância com o referencial teórico anteriormente discutido.

Para fins deste estudo, a comparação do modelo Net Turismo considera quatro categorias: plataformas internacionais privadas, iniciativas estaduais públicas, plataformas regionais públicas e portais municipais públicos. Os eixos analíticos adotados incluem: finalidade predominante, grau de integração funcional, presença de intermediação comercial e contribuição para a gestão pública.

A classificação das plataformas em cada eixo analítico foi realizada com base em evidências obtidas por análise documental e observacional dos ambientes digitais oficiais das iniciativas examinadas. A **finalidade predominante** foi identificada a partir da proposta institucional declarada, da organização da página inicial e dos conteúdos priorizados. O **grau de integração funcional** foi avaliado mediante a verificação da presença e articulação entre módulos informativos, operacionais e transacionais. A **presença de intermediação comercial** foi analisada a partir da existência de mecanismos de reserva, agendamento ou pagamento integrados à plataforma. Por fim, a **contribuição para a gestão pública** foi interpretada considerando a aderência das funcionalidades às dimensões de planejamento, organização da oferta, apoio à decisão e governança turística.

Ressalta-se que a análise possui caráter qualitativo e interpretativo, fundamentada nas informações disponíveis publicamente no período da pesquisa.

Tal abordagem permite avaliar não apenas diferenças funcionais, mas sobretudo distintos modelos de inserção da tecnologia na política pública de turismo, aspecto central para compreender o posicionamento do Net Turismo.

6.2 PLATAFORMAS INTERNACIONAIS PRIVADAS

No cenário internacional, destacam-se plataformas privadas amplamente consolidadas, como **Civitatis**, **GetYourGuide** e **Tripadvisor**. Essas iniciativas operam sob lógica de marketplace digital, conectando turistas a experiências, atrativos e serviços em múltiplos destinos.

Essas plataformas apresentam como características centrais a intermediação comercial, a ampla escala de atuação e a forte orientação para a experiência do usuário. A estruturação das ofertas, a padronização das descrições e os mecanismos de avaliação por usuários contribuem para a previsibilidade do consumo turístico e para a redução de assimetrias informacionais.

Entretanto, sob a perspectiva da gestão pública, observa-se que tais plataformas não possuem compromisso direto com o planejamento territorial, a governança local ou o desenvolvimento regional equilibrado. Sua lógica é predominantemente orientada ao mercado, priorizando volume de transações, competitividade global e rentabilidade.

Essa característica evidencia que, embora eficientes na redução de assimetrias informacionais e na ampliação da visibilidade de produtos turísticos, tais plataformas não se estruturam como instrumentos de política pública, mas como mediadoras privadas orientadas à maximização de resultados econômicos.

Comparativamente, o Net Turismo aproxima-se dessas plataformas no que se refere à intermediação de experiências e à conversão do interesse em reserva, mas diferencia-se ao adotar orientação institucional vinculada ao interesse público e à estruturação da oferta municipal.

Dessa forma, enquanto as plataformas privadas operam sob lógica essencialmente transacional, o modelo analisado neste estudo busca integrar dimensão econômica e planejamento territorial, aproximando tecnologia e governança local.

6.3 INICIATIVA ESTADUAL PÚBLICA: PORTAL MINAS GERAIS

No âmbito estadual, destaca-se o **Portal Minas Gerais**, plataforma institucional voltada à promoção turística do estado. A iniciativa concentra-se na divulgação de destinos, roteiros, atrativos e manifestações culturais.

O portal cumpre função estratégica na comunicação turística estadual, fortalecendo a imagem institucional e ampliando a visibilidade dos municípios. Conforme Kotler, Bowen e Makens (2017), as estratégias de marketing territorial desempenham papel central na competitividade dos destinos.

Todavia, observa-se que o caráter da plataforma é predominantemente informativo e promocional, não incorporando, de forma estruturada, funcionalidades operacionais como reservas, curadoria de produtos comercializáveis ou geração analítica de dados para monitoramento local.

Esse formato reforça o papel do portal como instrumento de marketing territorial, mas limita sua atuação enquanto ferramenta de gestão, uma vez que não integra mecanismos de monitoramento da demanda ou geração de dados estratégicos para os municípios.

Em comparação, o Net Turismo amplia essa lógica ao integrar promoção, operação e inteligência turística, configurando-se não apenas como canal de divulgação, mas como instrumento de organização da dinâmica turística municipal.

Assim, observa-se uma diferença substantiva entre comunicação institucional e integração funcional, sendo esta última elemento central para a consolidação de políticas públicas orientadas por dados.

6.4 INICIATIVA REGIONAL PÚBLICA: CIRCUITO DAS ÁGUAS MG

Na escala regional, o site do **Circuito das Águas MG** representa arranjo institucional voltado à articulação entre municípios turísticos. A iniciativa busca promover integração territorial, fortalecimento da identidade regional e cooperação entre destinos.

Sob a perspectiva da governança, os circuitos turísticos desempenham papel relevante ao fomentar estratégias conjuntas de promoção, roteirização e desenvolvimento regional (Beni, 2006). Entretanto, suas plataformas digitais frequentemente mantêm foco na comunicação institucional, apresentando limitações quanto à intermediação comercial direta e ao uso estruturado de dados.

Tal característica evidencia que, embora os circuitos desempenhem papel relevante na governança regional, suas ferramentas digitais ainda operam sob lógica predominantemente promocional, sem avançar para integração operacional ou inteligência analítica.

Comparativamente, o Net Turismo apresenta abordagem mais operacionalizada, permitindo que a promoção seja acompanhada de mecanismos de reserva, comercialização e monitoramento de demanda.

Essa integração amplia o potencial da tecnologia como instrumento de gestão pública, aproximando-se das diretrizes conceituais dos destinos turísticos inteligentes.

6.5 INICIATIVA MUNICIPAL PÚBLICA: VISITE ITAMONTE

O portal **Visite Itamonte** constitui a iniciativa digital oficial de promoção turística do município de Itamonte, localizado na região das Terras Altas da Mantiqueira e reconhecido por seus atrativos naturais, como o Parque Nacional do Itatiaia, cachoeiras, picos de montanha e atividades de ecoturismo (ex.: trilhas, escaladas e observação de fauna e flora).

O portal compila informações sobre pontos de interesse, opções de hospedagem, gastronomia, eventos e atrações culturais, expressando a identidade turística municipal. Como ferramenta de comunicação, sua principal finalidade é a divulgação institucional, reunindo conteúdos que orientam o visitante sobre *o que*

fazer no destino, aspectos históricos e características culturais, além de aspectos práticos de chegada e deslocamento.

Em termos de funcionalidade, o Visite Itamonte se caracteriza por apresentar conteúdos sem mecanismos integrados de intermediação comercial ou sistemas de reserva diretamente vinculados à plataforma. A centralidade do conteúdo institucional sugere foco na organização e promoção da oferta municipal, em conformidade com práticas tradicionais de portais públicos de turismo.

Adicionalmente, não se observa no portal uma central de atendimento que funcione como canal estruturado de intermediação entre turistas e prestadores locais.

Sob essa perspectiva, o Visite Itamonte representa a funcionalidade tradicional de comunicação turística municipal, contribuindo para a organização e visibilidade da oferta, mas mantendo limitações em relação à operacionalização de reservas e uso estratégico de dados.

À luz dos critérios analíticos adotados, observa-se que o portal municipal cumpre adequadamente a função de organização e visibilidade da oferta, mas mantém-se alinhado ao modelo tradicional de comunicação institucional, sem incorporar intermediação comercial estruturada ou produção sistemática de dados para apoio à decisão pública. Essa constatação reforça a diferenciação funcional do Net Turismo no contexto municipal analisado.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa teve como objetivo analisar o modelo Net Turismo enquanto instrumento de apoio à gestão pública municipal do turismo, com ênfase em suas funcionalidades, diferenciais e posicionamento comparativo frente a outras iniciativas digitais. A investigação partiu da compreensão de que a transformação digital vem reconfigurando não apenas os processos de comunicação turística, mas também as dinâmicas de mercado, governança e experiência do visitante.

Os resultados da análise evidenciam que o Net Turismo transcende a lógica tradicional dos portais institucionais predominantemente informativos ou promocionais. Ao integrar funcionalidades de organização da oferta turística, intermediação de experiências, central de atendimento ao turista e geração de dados estratégicos, a plataforma configura-se como uma solução sistêmica orientada à estruturação da atividade turística em escala municipal. Tal característica revela aderência às abordagens contemporâneas de inovação na gestão pública, nas quais a incorporação de tecnologias digitais associa-se à eficiência administrativa, à qualificação dos serviços e ao fortalecimento das políticas públicas.

No que se refere ao problema de pesquisa, conclui-se que a implementação da plataforma Net Turismo apresenta potencial efetivo para apoiar a gestão pública municipal na organização, comunicação e promoção integrada da oferta turística. A sistematização digital dos atrativos, serviços e experiências contribui para reduzir a fragmentação da oferta, ampliar a visibilidade institucional do destino e qualificar a experiência do visitante por meio de maior previsibilidade, acessibilidade da informação e facilitação dos processos de reserva.

Sob a perspectiva da gestão pública, a plataforma demonstra relevância estratégica ao enfrentar desafios historicamente observados em municípios de pequeno e médio porte, tais como a informalidade dos serviços turísticos, a baixa integração entre atores locais, a limitação de instrumentos analíticos e a reduzida capacidade de monitoramento da demanda. A conversão das interações digitais em dados estruturados amplia a capacidade do poder público de compreender padrões de comportamento do visitante, identificar sazonalidades e subsidiar processos decisórios baseados em evidências.

Destaca-se, ainda, a incorporação da inteligência turística como diferencial do modelo. Ao utilizar os dados como insumos para planejamento, avaliação e formulação de políticas públicas, o Net Turismo aproxima-se das diretrizes conceituais dos destinos turísticos inteligentes, reforçando a centralidade da informação qualificada e da governança baseada em dados na gestão contemporânea do turismo.

No campo da dinamização econômica local, a atuação da plataforma na curadoria e estruturação de experiências evidencia contribuições relevantes. Ao transformar práticas e vivências territoriais em produtos turísticos comunicáveis e comercializáveis, o modelo favorece a inclusão produtiva de guias, condutores e pequenos prestadores, ampliando oportunidades de geração de renda, circulação econômica e valorização da identidade local. Tal dinâmica reforça o papel do turismo como vetor de desenvolvimento regional e instrumento de indução de benefícios socioeconômicos.

A análise comparativa realizada permitiu identificar que o Net Turismo ocupa posição intermediária e inovadora entre plataformas privadas internacionais e iniciativas públicas tradicionais. Diferencia-se das plataformas privadas ao incorporar orientação institucional vinculada ao interesse público e distingue-se dos portais públicos convencionais ao integrar comunicação, operação e inteligência analítica em um único ambiente digital. Essa convergência indica que modelos híbridos podem representar caminhos promissores para a modernização da gestão turística municipal.

Dessa forma, os objetivos geral e específicos propostos foram alcançados, uma vez que o estudo levantou fundamentos teóricos sobre digitalização e plataformas no turismo, descreveu e analisou as funcionalidades do Net Turismo e estabeleceu comparações com iniciativas semelhantes. Do ponto de vista teórico, a pesquisa reforça a relevância da abordagem sistêmica do turismo e da integração entre tecnologia, governança e experiência do visitante. Do ponto de vista prático, evidencia-se que plataformas digitais públicas podem constituir instrumentos estratégicos de organização da oferta, inteligência turística e apoio à formulação de políticas públicas.

A análise desenvolvida neste trabalho apresenta algumas contribuições relevantes, mas também limitações inerentes ao escopo da pesquisa. Entre os principais pontos fortes, destaca-se a articulação entre referencial teórico e análise aplicada de uma solução digital voltada à gestão pública do turismo, permitindo compreender o potencial das plataformas digitais como instrumentos de organização da oferta turística, fortalecimento da governança e geração de dados estratégicos para o planejamento do setor. Além disso, o estudo contribui ao discutir o modelo Net Turismo à luz de abordagens contemporâneas relacionadas à inovação pública, destinos turísticos inteligentes e economia criativa.

Contudo, a pesquisa apresenta limitações decorrentes do caráter exploratório e do enfoque predominantemente analítico-conceitual, uma vez que não foram realizados levantamentos empíricos sistemáticos junto a gestores públicos, prestadores de serviços ou turistas usuários do Net Turismo. Dessa forma, investigações futuras poderão aprofundar a análise por meio de estudos de caso comparativos, avaliações de impacto econômico e institucional, bem como pesquisas de percepção com os diferentes atores envolvidos na cadeia produtiva do turismo.

Como agenda de pesquisa, sugere-se a realização de análises comparativas entre práticas de benchmarking na gestão pública do turismo e estratégias consolidadas na gestão privada, especialmente no que se refere ao uso de plataformas digitais para organização, promoção e comercialização da oferta turística. Tal abordagem pode contribuir para a identificação de elementos adaptáveis ao contexto público, respeitando suas especificidades institucionais, mas incorporando maior eficiência, inovação e orientação ao usuário.

Como possibilidade de aprofundamento teórico futuro, sugere-se a ampliação da discussão sobre o papel da inteligência no contexto do turismo e da gestão pública, considerando tanto sua dimensão humana quanto artificial. Nesse sentido, investigações futuras podem explorar a evolução histórica do conceito de inteligência enquanto constructo, analisando suas diferentes abordagens e interpretações ao longo do tempo.

Essa reflexão pode ser enriquecida a partir do diálogo entre campos como a Neurociência e a Ciência da Computação, permitindo compreender complementaridades e divergências entre a inteligência humana e os sistemas digitais. No contexto do turismo, tal abordagem abre espaço para análises mais aprofundadas sobre o uso de dados, plataformas digitais e sistemas inteligentes na organização da oferta e na gestão da experiência do visitante.

Complementarmente, sugere-se o desenvolvimento de estudos comparativos baseados em dados secundários, utilizando estratégias de benchmarking para analisar diferentes modelos de plataformas digitais aplicadas ao turismo, contribuindo para o avanço teórico e prático na interface entre inovação tecnológica e gestão pública.

Destaca-se, ainda, a relevância de aprofundar a análise sobre o papel dos desenvolvedores de tecnologia no turismo, considerando sua atuação não apenas como agentes técnicos, mas como coestruturadores das soluções digitais. Iniciativas como a Eco Vertical evidenciam a importância desses atores na tradução de demandas do setor público em plataformas funcionais, influenciando diretamente a experiência do usuário e a integração da oferta turística.

Nesse sentido, estudos futuros podem avançar na compreensão das relações entre setor público, iniciativa privada e desenvolvedores tecnológicos, contribuindo para o aprimoramento de modelos de governança digital no turismo.

Por fim, conclui-se que o Net Turismo representa uma inovação aplicada à gestão pública do turismo, ao articular tecnologia, mercado e governança em uma plataforma integrada. Mais do que um canal de divulgação, configura-se como uma infraestrutura digital capaz de apoiar decisões públicas mais informadas, fortalecer a competitividade dos destinos e ampliar oportunidades econômicas locais. Recomenda-se que estudos futuros aprofundem análises empíricas sobre os impactos econômicos, institucionais e comportamentais decorrentes da adoção de plataformas digitais públicas no contexto da gestão turística municipal.

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO DO CIRCUITO TURÍSTICO DAS ÁGUAS. **Circuito das Águas de Minas Gerais**. Disponível em: <https://circuitodasaguasmg.com.br/>. Acesso em: 13 mar. 2026.

BENI, Mário Carlos. **Política e planejamento do turismo no Brasil**. São Paulo: Aleph, 2006.

BOLZÁN, Ricardo; MENDES FILHO, Luiz. Gestão turística inteligente e datificação: desenho de plataformas digitais no turismo sob a ótica do conceito de justiça de dados. **Revista Turismo: Estudos & Práticas**, v. 13, n. 2, p. 1–18, 2024. Disponível em: <https://geplat.com/rtep/index.php/tourism/article/view/1141/1020> Acesso em 25 fev. 2026

BRANDEBURGER, Adam M.; NALEBUFF, Barry J. **Co-opetition**. New York: Doubleday, 1996.

BUHALIS, Dimitrios; AMARANGGANA, Aditya. *Smart tourism destinations enhancing tourism experience through personalisation of services*. In: TUSSYADIAH, I.; INVERSINI, A. (org.). **Information and Communication Technologies in Tourism 2015**. Cham: Springer, 2015. p. 377–389.
https://www.academia.edu/34100736/Information_and_Communication_Technologies_in_Tourism_2015_Proceedings_of_the_International_Conference_in_Lugano_Switzerland_February_3_6_2015 Acesso em 13 mar. 2026

BUHALIS, Dimitrios; LICATA, Maria. The future eTourism intermediaries. **Tourism Management**, v. 23, n. 3, p. 207–220, 2002.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0261517701000851> Acesso em 26 mar. 2026

BUHALIS, Dimitrios. **eTourism: information technology for strategic tourism management**. London: Pearson, 2003.
https://www.academia.edu/14943099/eTourism_Information_Technology_for_Strategic_Tourism_Management Acesso em 26 mar. 2026

AUTORIA. Título da informação, serviço ou produto. Versão ou edição (se houver). Local de publicação (cidade), data, descrição física do meio eletrônico.

CIVITATIS. **Civitatis**: passeios, excursões e visitas guiadas em português pelo mundo. Madri, 2008. Plataforma digital. Disponível em: <https://www.civitatis.com>. Acesso em: 13 mar. 2026.

GETYOURGUIDE. **GetYourGuide**: reserve ingressos, atividades e passeios ao redor do mundo. Berlim, 2009. Plataforma digital. Disponível em: <https://www.getyourguide.com>. Acesso em: 13 mar. 2026.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008. Disponível em:

https://grupos.moodle.ufsc.br/pluginfile.php/1290019/mod_resource/content/1/Metodos%20e%20tecnicas%20pesquisa%20social%20-%20Antonio%20carlos%20Gil.pdf
Acesso em 25 fev. 2026

GODOY, A. S. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. **Revista de Administração de Empresas**, v. 35, n. 2, p. 57-63, 1995. Disponível em:
<https://www.scielo.br/j/rae/a/wf9CgwXVjpLFVgpnNkCgmnC/?format=pdf&lang=pt>
Acesso em 25 fev. 2026

IGNARRA, Luiz Renato. **Fundamentos do turismo**. 2. ed. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003. Disponível em:
https://www.academia.edu/23243467/Fundamentos_do_Turismo Acesso em 25 fev. 2026

ITAMONTE (MG). **Visite Itamonte**: portal oficial de turismo de Itamonte. Itamonte, [s.d.]. Portal institucional. Disponível em: <https://visiteitamonte.com.br>. Acesso em: 13 mar. 2026.

KOTLER, Philip; BOWEN, John; MAKENS, James. **Marketing for Hospitality and Tourism**. 7. ed. Pearson, 2017. Disponível em:
https://www.slithm.edu.lk/wp-content/uploads/2022/02/marketing_for_hospitalitytourism.pdf Acesso em 25 fev. 2026

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003. Disponível em:
https://ead.ufjf.br/pluginfile.php/2048341/mod_resource/content/1/LAKATOS%20-%20MARCONI%20-%20FUNDAMENTOS%20DE%20METODOLOGIA%20CIENTIFICA.pdf Acesso em 25 fev. 2026

MARTINS, Bruna Morante Lacerda; DENKEWICZ, Patrícia. Clusterização da tecnologia aplicada ao turismo por meio do mapeamento das travel techs brasileiras. **Revista Acadêmica Observatório de Inovação do Turismo**, Rio de Janeiro, v. 15, n. 2, p. 1–20, 2021. Disponível em:
<https://publicacoes.unigranrio.edu.br/raoit/article/view/7146/3541> Acesso em 25 fev. 2026

MAZZUCATO, Mariana. **O Estado empreendedor**: desmascarando o mito do setor público vs. setor privado. São Paulo: Companhia das Letras, 2014.

MINAS GERAIS (Estado). **Portal Minas Gerais**: turismo em Minas Gerais. Belo Horizonte, [s.d.]. Portal institucional. Disponível em: <https://www.minasgerais.com.br>. Acesso em: 13 mar. 2026.

NET TURISMO. **Net Turismo**: plataforma digital de organização e promoção da oferta turística. [S.l.], [s.d.]. Plataforma digital. Disponível em:
<https://www.netturismo.com.br>. Acesso em: 13 mar. 2026.

PIMENTEL, A. O método da análise documental: seu uso numa pesquisa historiográfica. **Cadernos de Pesquisa**, n. 114, p. 179-195, 2001. Disponível em: <https://publicacoes.fcc.org.br/cp/article/view/590/588> Acesso em 25 fev. 2026.

REIS, Ana Carla Fonseca (org.). **Economia criativa como estratégia de desenvolvimento**: uma visão dos países em desenvolvimento. São Paulo: Itaú Cultural, 2008.
<https://garimpodesolucoes.com.br/wp-content/uploads/2023/11/Economia-Criativa-mo-Estrate%CC%81gia-de-Desenvolvimento.pdf> Acesso em 25 fev. 2026.

SANTOS, Wanderley Luís dos; GOMES, Bruno Martins Augusto; TELES, Margarete Araujo. *Ideias e políticas públicas de turismo: uma análise dos planos municipais de capitais brasileiras*. **Perspectivas em Políticas Públicas**, Belo Horizonte, v. 14, n. 27, p. 1–28, ago. 2021. Disponível em: <https://revista.uemg.br/revistappp/article/view/5317>. Acesso em: 04 mar. 2026.

SOUZA, Celina. Políticas públicas: uma revisão da literatura. **Sociologias**, Porto Alegre, n. 16, p. 20–45, 2006.
<https://www.scielo.br/j/soc/a/6YsWyBWZSdFgSqDVQhc4jm/?format=pdf&lang=pt> Acesso em 25 fev. 2026.

TRIPADVISOR. **Tripadvisor**: avaliações, recomendações e planejamento de viagens. Needham (EUA), 2000. Plataforma digital. Disponível em: <https://www.tripadvisor.com>. Acesso em: 13 mar. 2026.