

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO EM TURISMO: A UTILIZAÇÃO DE FERRAMENTAS E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO PARA ANÁLISE TERRITORIAL E TOMADA DE DECISÃO EM DESTINOS TURÍSTICOS

STRATEGIC PLANNING IN TOURISM: THE USE OF INFORMATION TECHNOLOGY TOOLS FOR TERRITORIAL ANALYSIS AND DECISION-MAKING IN TOURIST DESTINATIONS

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA EN TURISMO: EL USO DE HERRAMIENTAS DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN PARA EL ANÁLISIS TERRITORIAL Y LA TOMA DE DECISIONES EN DESTINOS TURÍSTICOS

Mario Carlos Beni¹ (beni@usp.br) 
Geslayne Franz Ferreira² (geslayne_ferreira@yahoo.com.br) 

¹Universidade de São Paulo – USP, São Paulo, SP, Brasil

²Instituto Mario Beni, São Paulo, SP, Brasil

RESUMO:

Objetivo – Analisar a relevância do planejamento estratégico para o desenvolvimento sustentável e a organização dos destinos turísticos, considerando a perspectiva sistêmica do SISTUR e sua articulação com tecnologias da informação, plataformas digitais e sistemas de inteligência territorial.

Desenho/metodologia/abordagem – O artigo adota uma abordagem teórico-reflexiva, fundamentada no SISTUR – Sistema de Turismo, relacionando o planejamento estratégico à utilização de diagnósticos territoriais, painéis estatísticos, bases de dados e sistemas de monitoramento aplicados à gestão pública e privada do turismo.

Resultados – A análise demonstra que a integração entre planejamento estratégico, dados confiáveis e ferramentas tecnológicas permite identificar potencialidades, fragilidades, gargalos estruturais e oportunidades de desenvolvimento. Essa articulação favorece decisões mais assertivas e estratégias mais adequadas às características dos municípios e das regiões turísticas.

Implicações práticas – Os resultados podem contribuir para a elaboração e o aprimoramento de políticas públicas, planos municipais de turismo, diagnósticos territoriais e estratégias de competitividade, apoiando gestores públicos e privados no planejamento e no monitoramento dos destinos.

Originalidade/valor – O estudo aproxima a abordagem sistêmica do SISTUR das atuais ferramentas de tecnologia da informação e inteligência territorial, evidenciando como essa integração pode qualificar o planejamento turístico diante da crescente complexidade dos territórios.

Limitações da pesquisa – Por possuir caráter teórico-reflexivo, o artigo não apresenta a aplicação empírica das ferramentas e metodologias discutidas em destinos específicos. Estudos futuros poderão testar a abordagem em diferentes municípios e regiões turísticas.

Palavras-chave: Planejamento Estratégico. Turismo. Tecnologia da Informação. Inteligência Territorial. SISTUR. Plataformas Digitais.

Informações Editoriais:

Double Blind Review

Submissão: 29/07/2026

Avaliação: 05/08/2026

Aceite: 05/09/2026

Editor:

Luiz Carlos da Silva Flores

Editor de sessão:

Ana Paula Lisboa Sohn

Disponibilidade dos dados:

Os dados podem ser solicitados aos autores.

ABSTRACT:

Objective – To analyse the relevance of strategic planning for the sustainable development and organization of tourist destinations, considering the systemic perspective of SISTUR and its articulation with information technologies, digital platforms and territorial intelligence systems.

Design/methodology/approach – The article adopts a theoretical-reflective approach, based on SISTUR – Tourism System, relating strategic planning to the use of territorial diagnoses, statistical panels, databases and monitoring systems applied to public and private tourism management.

Results – The analysis demonstrates that the integration between strategic planning, reliable data and technological tools allows the identification of potentialities, weaknesses, structural bottlenecks and development opportunities. This articulation favours more assertive decisions and strategies that are more appropriate to the characteristics of the municipalities and tourist regions.

Practical implications – The results can contribute to the elaboration and improvement of public policies, municipal tourism plans, territorial diagnoses and competitiveness strategies, supporting public and private managers in the planning and monitoring of destinations.

Originality/value – The study brings SISTUR's systemic approach closer to the current tools of information technology and territorial intelligence, showing how this integration can qualify tourism planning in the face of the growing complexity of the territories.

Limitations of the research – Because it has a theoretical-reflective character, the article does not present the empirical application of the tools and methodologies discussed in specific destinations. Future studies may test the approach in different municipalities and tourist regions.

Keywords: Strategic Planning. Tourism. Information Technology. Territorial Intelligence. SISTUR. Digital Platforms.

RESUMEN:

Objetivo: Analizar la importancia de la planificación estratégica para el desarrollo sostenible y la organización de los destinos turísticos, considerando la perspectiva sistémica del SISTUR y su articulación con las tecnologías de la información, las plataformas digitales y los sistemas de inteligencia territorial.

Diseño/metodología/enfoque: El artículo adopta un enfoque teórico-reflexivo, basado en el SISTUR (Sistema de Turismo), que relaciona la planificación estratégica con el uso de diagnósticos territoriales, paneles estadísticos, bases de datos y sistemas de monitoreo aplicados a la gestión pública y privada del turismo.

Resultados – El análisis demuestra que la integración entre la planificación estratégica, los datos confiables y las herramientas tecnológicas permite identificar potencialidades, debilidades, cuellos de botella estructurales y oportunidades de desarrollo. Esta articulación favorece la toma de decisiones más acertadas y estrategias más adecuadas a las características de los municipios y las regiones turísticas.

Implicaciones prácticas – Los resultados pueden contribuir a la elaboración y el perfeccionamiento de políticas públicas, planes municipales de turismo, diagnósticos territoriales y estrategias de competitividad, apoyando a los gestores públicos y privados en la planificación y el monitoreo de los destinos.

Originalidad/valor – El estudio acerca el enfoque sistémico del SISTUR a las herramientas actuales de tecnología de la información e inteligencia territorial, poniendo de manifiesto cómo esta integración puede mejorar la planificación turística ante la creciente complejidad de los territorios.

Limitaciones de la investigación – Al tener un carácter teórico-reflexivo, el artículo no presenta la aplicación empírica de las herramientas y metodologías discutidas en destinos específicos. Estudios futuros podrían poner a prueba el enfoque en diferentes municipios y regiones turísticas.

Palabras clave: Planificación estratégica. Turismo. Tecnología de la información. Inteligencia territorial. SISTUR. Plataformas digitales.

INTRODUÇÃO

O Turismo na contemporaneidade exige cada vez mais processos de gestão fundamentados em informações técnicas, dados confiáveis e metodologias capazes de compreender a complexidade territorial dos destinos turísticos. Assim sendo, o planejamento estratégico é alçado a uma posição fundamental na organização setorial, sobretudo perante as constantes mudanças econômicas, sociais, ambientais e tecnológicas que impactam diretamente a atividade turística.

Segundo Pereira (2002), o planejamento estratégico constitui um processo sistemático de análise e tomada de decisão voltado à adaptação organizacional frente às mudanças do ambiente externo.

Na atualidade, o território apresenta-se como um organismo de complexidade elevada. O crescimento urbano acelerado, a sobrecarga sobre os recursos naturais, o aumento dos fluxos turísticos, as mudanças digitais e no comportamento do consumidor e a crescente necessidade de sustentabilidade impõem novos desafios à gestão pública e ao planejamento territorial.

Diante desse cenário, o turismo deixa de ser apenas uma atividade econômica complementar e passa a assumir posição estratégica no desenvolvimento local/regional, na dinâmica urbana, na geração de empregos, na valorização cultural e na sustentabilidade dos territórios. Não obstante, a própria expansão do turismo evidencia uma contradição recorrente: muitos destinos crescem economicamente sem desenvolver-se, na mesma proporção, sua capacidade estrutural, ambiental, social e institucional.

As consequências são conhecidas: sobrecarga de infraestrutura, desequilíbrios territoriais, perda de identidade cultural, pressão ambiental, fragilidade da governança e redução da qualidade de vida da população local.

Essas adversidades demonstram que o turismo não pode ser compreendido de forma desorganizada. O território turístico é resultado de relações complexas e interdependentes entre economia, sociedade, infraestrutura, cultura, meio ambiente, mobilidade, segurança, saúde, educação e gestão pública. Conforme afirma Beni (2019, p. 37), “o turismo deve ser compreendido como um sistema aberto no qual os diversos subsistemas mantêm relações permanentes de interdependência”.

Ainda conforme preconizado no Sistema de Turismo (SISTUR), o Turismo deve ser entendido como um sistema aberto, complexo e interdependente, no qual seus diversos elementos interagem continuamente, tais como infraestrutura, demanda, oferta turística, governança, superestrutura e relações ambientais. O entendimento sistêmico demonstra que o sistema influencia, ao mesmo tempo em que é influenciado, por isso a necessidade da organização e do planejamento. Essa perspectiva sistêmica permite compreender que o planejamento turístico não pode ocorrer de forma isolada, intuitiva ou desarticulada da realidade territorial. Essa abordagem sistêmica proposta por Beni (2019) rompe com interpretações reducionistas do turismo e amplia sua compreensão enquanto fenômeno multidimensional.

Diante desse cenário, as ferramentas de Tecnologia da Informação (TI) passaram a desempenhar papel estratégico na produção de diagnósticos territoriais, monitoramento de indicadores, análise de fluxos turísticos e elaboração de cenários prospectivos. A utilização de plataformas digitais, sistemas de georreferenciamento, painéis estatísticos e bancos de dados oficiais permite uma leitura mais precisa das potencialidades e fragilidades dos destinos turísticos. Nascimento e Silva (2026) destacam que os sistemas de inteligência e gestão do conhecimento passaram a desempenhar papel fundamental na formulação e avaliação das políticas públicas de turismo.

Assim, o presente artigo busca discutir a importância do planejamento estratégico em turismo associado às ferramentas tecnológicas de análise territorial, destacando como a inteligência de dados pode contribuir para a identificação de gargalos, potencialidades e oportunidades de desenvolvimento sustentável dos destinos turísticos.

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO E A VISÃO SISTÊMICA DO TURISMO

O planejamento estratégico no Turismo representa um processo contínuo de análise, organização e definição de diretrizes voltadas ao desenvolvimento sustentável dos destinos turísticos, ou seja, ele não pode ser estático, precisa estar em constante análise e revisão para se manter atualizado. Mais do que um instrumento administrativo, trata-se de uma ferramenta de gestão territorial capaz de orientar políticas públicas, investimentos e estratégias de competitividade. Para Pereira (2002, p. 52), “o planejamento estratégico busca estabelecer diretrizes capazes de orientar decisões presentes considerando cenários futuros”.

Historicamente, o Turismo foi frequentemente interpretado de maneira setorial, limitado à hotelaria, aos transportes, aos atrativos turísticos ou às ações promocionais. Essa leitura reducionista gerou, ao longo do tempo, políticas fragmentadas, baixa integração institucional e planejamento descontínuo. Acerenza (2003) observa que, durante décadas, o turismo foi tratado prioritariamente sob uma ótica econômica e operacional, desconsiderando sua complexidade territorial e social. No entanto, o Turismo é um fenômeno profundamente transversal. Essa compreensão sistêmica foi antecipada pelo SISTUR, ao reconhecer que o turismo não atua isoladamente, mas sim como elemento integrado ao funcionamento do território.

Ao estruturar o Turismo como sistema aberto, Beni (2019) demonstrou que os impactos turísticos ultrapassam os limites tradicionais do setor e se conectam diretamente às estruturas ambientais, econômicas, sociais, culturais e políticas.

Essa lógica sistêmica torna-se ainda mais relevante no cenário contemporâneo, marcado pela hiperconectividade, pela velocidade das transformações urbanas e pela necessidade de decisões públicas cada vez mais orientadas por dados. O Turismo apresenta-se, então, como um setor inter, transdisciplinar e holístico no qual é necessário se observar um todo para o real entendimento do setor.

Sob a perspectiva aqui adotada, o Turismo deve ser analisado a partir do SISTUR – Sistema de Turismo – concebido como um conjunto de relações interdependentes que conectam elementos econômicos, sociais, culturais, ambientais e institucionais. Nessa abordagem, o planejamento estratégico deve considerar não apenas os atrativos turísticos, mas também: a infraestrutura urbana; a mobilidade; o saneamento; a acessibilidade; a governança; a capacidade de carga; a qualificação profissional; a sustentabilidade; a hospitalidade – o ir ao encontro do outro, o bem-receber – ; a competitividade territorial entre outros atributos que se tornam fundamentais para a tomada de decisões mais assertivas e diretas, bem como a identificação dos pontos que precisam de atenção e, em muitos casos, necessitam das devidas correções e realinhamentos.

Essa concepção amplia, e muito, a compreensão do planejamento turístico, afastando-o de práticas improvisadas e aproximando-o de metodologias técnicas fundamentadas em evidências e indicadores. Liberato e Vieira (2021) reforçam que o planejamento turístico contemporâneo necessita incorporar instrumentos técnicos de diagnóstico territorial e participação social.

Conforme afirmam Liberato e Vieira (2021), o planejamento do Turismo, seja ele em que nível for, deve partir do diagnóstico territorial, envolvendo análise do fluxo turístico, perfil da demanda, devendo utilizar metodologias como a matriz SWOT (ou FOFA, em português – ferramenta estratégica para avaliar cenário interno e externo de um negócio, focando em Forças, Franquezas, Oportunidades e Ameaças) com a participação dos atores locais.

Assim sendo, o planejamento turístico contemporâneo passa a depender diretamente da produção e interpretação de dados territoriais confiáveis, permitindo maior precisão na tomada de decisão. A confiabilidade dos dados permite ações mais assertivas e tomada de decisões coerentes.

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E INTELIGÊNCIA TERRITORIAL NO TURISMO

A transformação digital modificou, ou deveria modificar, profundamente a forma como os destinos turísticos são analisados, planejados e geridos. A Tecnologia da Informação tornou-se elemento essencial para a construção de diagnósticos territoriais mais completos e dinâmicos, permitindo a integração entre diferentes bases de dados e sistemas de monitoramento.

Vive-se em um mundo cada vez mais conectado, onde a circulação de dados, informações e o repasse de experiências influenciam diretamente as escolhas dos turistas, tornando-se indispensável que essas mesmas tecnologias, com suas devidas conformações, sejam utilizadas para o processo de planejamento e gestão do território a ser utilizado pelos moradores e pelos turistas.

Uma cidade turística não depende exclusivamente de seus atrativos. Ela depende da qualidade de sua mobilidade urbana, da segurança pública, do saneamento básico, da saúde, da conectividade digital, da preservação ambiental, da qualificação profissional, da governança institucional, da capacidade de organização seus fluxos econômicos e sociais e de tantos outros elementos que formam o sistema que ela compõe e os sistemas circunvizinhos em que está contida.

Antes de ser boa para o turista, a cidade precisa ser eficiente para quem nela vive. O cidadão estando inserido no contexto do lugar onde vive e sentindo-se acolhido e atendido, entenderá e aceitará a presença do visitante.

Muito mais do que apenas divulgar lugares instagramáveis, a tecnologia deve ser utilizada e ter seu lugar como protagonista auxiliando gestores públicos, empresários e profissionais do setor na elaboração de diagnósticos mais confiáveis e tomada de decisões rápidas, para solucionar problemas, vislumbrar as necessidades de correções no percurso do caminho do desenvolvimento, alinhando-se de forma eficiente às transformações e exigências do mercado.

Sob esse prisma, a fusão entre Tecnologia da Informação e Inteligência Territorial fortalece a visão sistêmica do Turismo, colocando cada vez mais em evidência as reflexões por nós desenvolvidas no contexto do SISTUR. A atividade turística passa a ser entendida como um conjunto de relações interdependentes entre demanda, oferta, infraestrutura, território e gestão. Nesse ambiente, a tecnologia não se apresenta apenas como inovação operacional, mas se posiciona como um instrumento fundamental para promoção do planejamento estratégico do desenvolvimento regional, da sustentabilidade e da competitividade.

Porém, é preciso reforçar que mais do que simplesmente acompanhar tendências, as ferramentas de TI voltadas ao planejamento territorial permitem consolidar informações provenientes das mais diversas fontes de informações, que precisam ser confiáveis, já que esses sistemas possibilitam a elaboração de relatórios automatizados capazes de identificar: potencial turístico; áreas prioritárias para investimento; déficits de infraestrutura; sazonalidade; gargalos de acessibilidade; carência de qualificação profissional; impactos ambientais; vulnerabilidades sociais; tendências de mercado.

Além disso, as ferramentas digitais, quando bem utilizadas, permitem a construção de mapas estratégicos e indicadores territoriais extremamente relevantes para o planejamento territorial do Turismo.

Essas informações fortalecem significativamente a governança turística e contribuem para decisões mais técnicas, reduzindo práticas baseadas exclusivamente em percepções subjetivas ou interesses políticos imediatos, nos “achismos”, no improviso, muitas vezes, levando a visões equivocadas do território.

A análise territorial no turismo deve considerar as múltiplas relações existentes entre espaço geográfico, infraestrutura, dinâmica econômica, patrimônio cultural, meio ambiente e organização social. Nesse contexto, a utilização de ferramentas tecnológicas permite maior capacidade de interpretação dos territórios turísticos, contribuindo para diagnósticos mais precisos e objetivos.

O planejamento turístico, como defendemos, deve necessariamente integrar as dimensões econômicas, ambientais, sociais e institucionais que compõem o território, evitando ações fragmentadas e desconectadas da realidade local. O SISTUR foi concebido justamente a partir dessa compreensão sistêmica do Turismo, permitindo analisar as relações e interdependências existentes entre seus diferentes componentes. Quando corretamente compreendida e aplicada, sua metodologia oferece bases consistentes para a construção de diagnósticos, conferindo maior credibilidade e confiabilidade aos resultados que orientam o planejamento e a gestão do Turismo.

Assim, as ferramentas de TI aplicadas ao turismo não devem ser compreendidas apenas como instrumentos tecnológicos, em associação ao SISTUR, transformam-se em mecanismos de governança, inteligência territorial e suporte estratégico à gestão pública e privada.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Planejamento Estratégico em Turismo tornou-se indispensável para a gestão eficiente, eficaz e sustentável dos destinos turísticos na contemporaneidade. A crescente complexidade da atividade turística exige processos de tomada de decisão fundamentados em dados técnicos, análises territoriais e metodologias confiáveis integradas de gestão.

Décadas antes da transformação digital se tornar essa necessidade evidente, o SISTUR já antecipava essa visão ao estruturar o Turismo como sistema aberto de relações interdependentes que influencia e é influenciado pelo ambiente onde está inserido.

Nesse cenário, as ferramentas de Tecnologia da Informação assumem papel central ao possibilitar o monitoramento contínuo dos territórios turísticos, a integração de bases estatísticas oficiais e a elaboração de diagnósticos mais precisos sobre potencialidades, gargalos e oportunidades de desenvolvimento.

A utilização de plataformas digitais e sistemas de inteligência territorial fortalece significativamente a governança do Turismo, permitindo maior eficiência na formulação de políticas públicas e estratégias de desenvolvimento regional, trabalhando o território como um todo.

O Turismo, por uma perspectiva sistêmica, deve ser compreendido como um fenômeno complexo, integrado e multidimensional, cuja gestão exige planejamento contínuo, visão estratégica e capacidade de articulação entre os diferentes setores da sociedade. Sua complexidade decorre das múltiplas relações estruturais e operacionais que o constituem e das interdependências que estabelece com outros sistemas. Por essa razão, o Turismo não pode ser analisado de forma isolada ou fragmentada, mas deve ser compreendido e trabalhado, necessariamente, sob uma perspectiva inter e transdisciplinar. O futuro do planejamento territorial não dependerá apenas da produção de mais dados, mas da capacidade de interpretar relações complexas, integrar estruturas e transformar informação em decisões qualificadas. Essa é, precisamente, a essência do SISTUR.

Para transformar, facilitar e interpretar esse conjunto de relações complexas estamos desenvolvendo – entenda-se como Instituto Mario Beni – o SISTUR ERP, plataforma que representa a digitalização da inteligência sistêmica territorial.

Portanto, conclui-se que a associação entre planejamento estratégico, inteligência territorial e tecnologia da informação representa um dos caminhos mais promissores para o fortalecimento do turismo sustentável, competitivo e socialmente responsável nos municípios e regiões turísticas brasileiras.

REFERÊNCIAS

Acerenza, M. Á. (2003). Administração do turismo: Conceituação e organização. EDUSC.

Beni, M. C. (2019). Análise estrutural do turismo (14th ed.). Senac São Paulo.

Brasil. Ministério do Turismo. (2020). Plano Estratégico Institucional 2020-2023. Governo Federal. Ministério do Turismo

Brasil. Ministério do Turismo. (2024). Plano Estratégico Institucional 2024-2027. Governo Federal. Ministério do Turismo

Carvalho, J. B., et al. (s.d.). Planejamento estratégico, políticas públicas e monitoramento: Uma avaliação das informações produzidas pelos observatórios de turismo no Brasil. EDUCAPES. EDUCAPES

Liberato, M. M., & Vieira, L. V. L. (2021). Planejamento municipal do turismo: Estratégias e práticas. Editora IFS. Instituto Federal de Sergipe (IFS)

Nascimento, M. E. M., & Silva, D. N. (s.d.). Estratégias para implantação das práticas de planejamento estratégico e gestão do conhecimento para avaliar o Plano Nacional do Turismo. Universidade de Caxias do Sul (UCS)

Pereira, M. F. (2002). Planejamento estratégico: Teorias, modelos e processos. Atlas.

CONTRIBUIÇÃO DOS AUTORES

Mário Carlos Beni: Conceitualização e redação do manuscrito original

Geslayne Franz Ferreira: Redação – revisão e edição.