



INOVAÇÃO NO  
TURISMO

CRP-0528

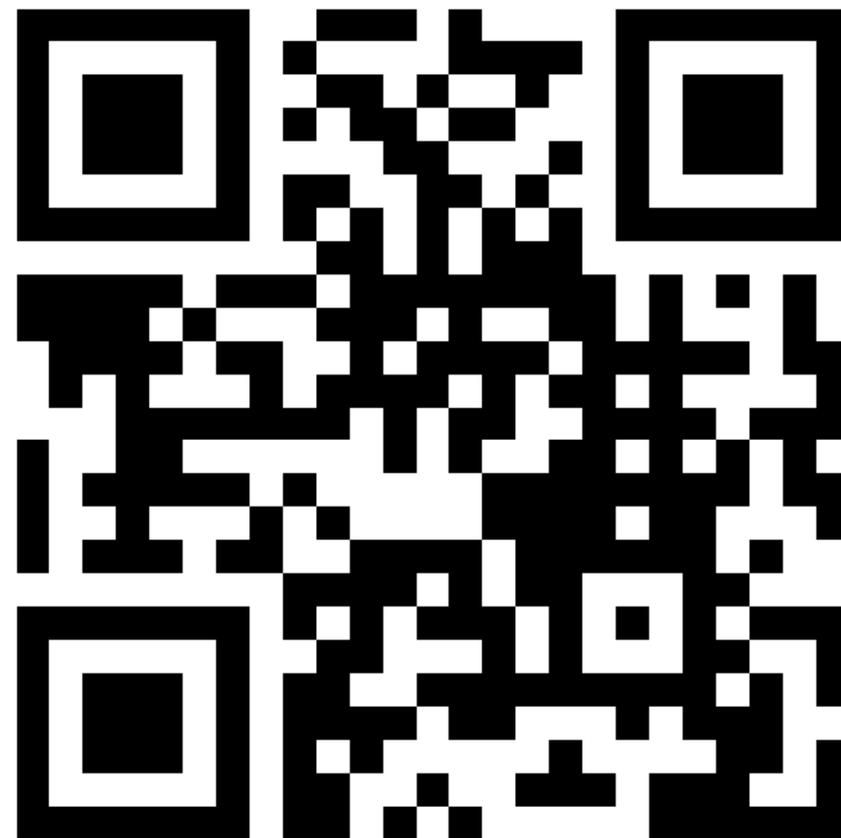
Prof.<sup>a</sup> Ana Machado

Turismo - ECA/USP

# O que te vem em mente quando pensa em inovação no turismo?

[www.menti.com](https://www.menti.com)

18 70 22 2



# Inovação

- Ferramenta de superação de obstáculos em tempos de
  - incertezas e crises;
  - alterações radicais de estruturas econômicas e políticas;
- Reconhecimento no Manual de Oslo (2005 - OCDE)\*: importância da inovação em serviços.

\*Organização para a Cooperação e o Desenvolvimento  
Econômico

# Para o Manual de Oslo:

“Implementação de um **produto** (bem ou serviço), um **processo**, um **novo método de marketing**, ou um **novo método organizacional** em práticas de negócios, **organização** no local de trabalho ou relações externas (OECD, 2005). O requisito mínimo para a inovação existir é que o produto, processo, método de marketing ou método organizacional seja **novo ou significativamente melhorado para a instituição**”

(CÔRREA, 2017, p. 73)

# Inovação: estratégia de desenvolvimento mundial



# Inovação de produtos

- Alterações nas capacidades de bens e serviços;
- Melhorias de produtos;
- Novos materiais, técnicas, componentes e tecnologias;



# Inovação de processos

- Novidade em processos, distribuições e técnicas;
- Melhorias logísticas e financeiras;



# Inovações organizacionais

- Diferentes ferramentas organizacionais;
- Novos procedimentos cotidianos de trabalho;
- Novos processos de tomada de decisão e divisão do trabalho.



# Inovações de marketing

- Novas concepções de marketing: em produtos e serviços;
- Reposicionamento no mercado e do produto;



# Tipos de inovação

## **Inovações engendrais**

- Pequenas alterações;
- Impactos no resultado final;
- Transformações singelas e moderadas;

## **Inovações radicais**

- Rupturas profundas;
- Alterações significativas;
- Mudanças radicais;
- Tudo novo;

"No panorama contemporâneo, assinalado pelos impactos da economia de compartilhamento nos serviços turísticos (Grèzes et al., 2016; Heo, 2016; Wang et al., 2016), as inovações passaram a representar um componente essencial para desenvolver o campo da hospitalidade e turismo (Sipe, 2016)"

(CORRÊA, 2017, p. 70)

# Inovação e o turismo

Promoção de  
crescimento  
no turismo

**Elemento básico** da

Inovação



# Inovação no turismo e gestão pública

- A indústria do turismo tem, como um de seus maiores **coprodutores**, o estado. Portanto, torna-se **urgente** que a **inovação** impere na **gestão pública do turismo**.
- A inovação somente floresce em ambientes que estimulam a “destruição criativa” e renovação: mercados abertos e desregulamentados;
- **Proteção de direitos individuais + competição justa + taxaço excessiva;**

(KELLER, 2006)

# Inovação no turismo: urgência

- Gestão de destinos nacionais: de responsabilidade de governos;
- Necessidade de favorecimento da inovação por sistemas públicos;
- Barreiras diversas: organizacionais, legislativas...

produtos

serviços

organizacionais

marketing

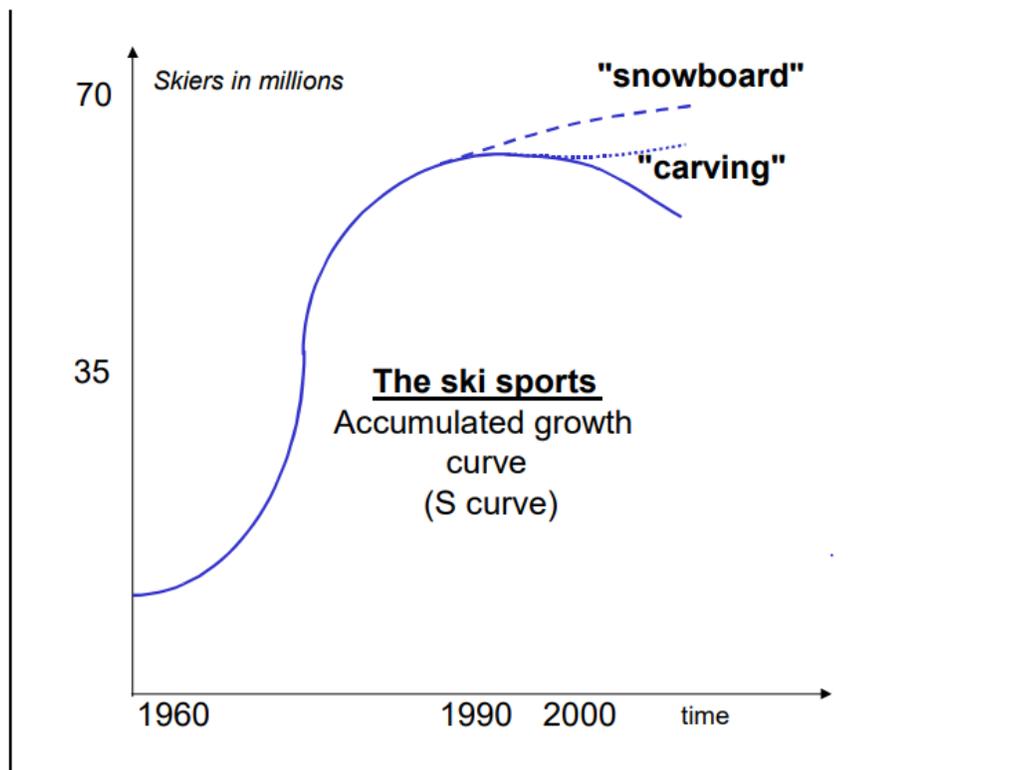
processos

# Que mudanças aconteceram no turismo internacional?

- O **"choque da globalização"**: emergência de novos destinos (antes desconhecidos) e perda de posições consolidadas no mercado;
- **Saturação** de produtos e mercados turísticos;
- **Competição** entre destinos clássicos e emergentes: ciclo de vida da inovação no turismo ("em forma de sino");
- Lançamento do produto > Crescimento rápido > Valor de pico (maturidade);

# Inovação no turismo: ciclo de vida

Figure 2.3. Innovation cycles of destinations: end of cycle and lack of opportunities for repositioning in the markets



## Exemplo: Esqui nos Alpes Suíços

- "Boom" entre os anos 1960 e 1970;
- Perda de posição de monopólio (1990);
- Inovação de novos equipamentos e facilidades manteve sua atividade constante entre 1990 e 2000;
- Nos últimos 10 anos: perda de posição no mercado ("fora de moda");
- Ciclo de inovação: altos e baixos;
- Os turistas escolhem destinos que se mostram atrativas e úteis!

# Inovações “básicas” e seus impactos

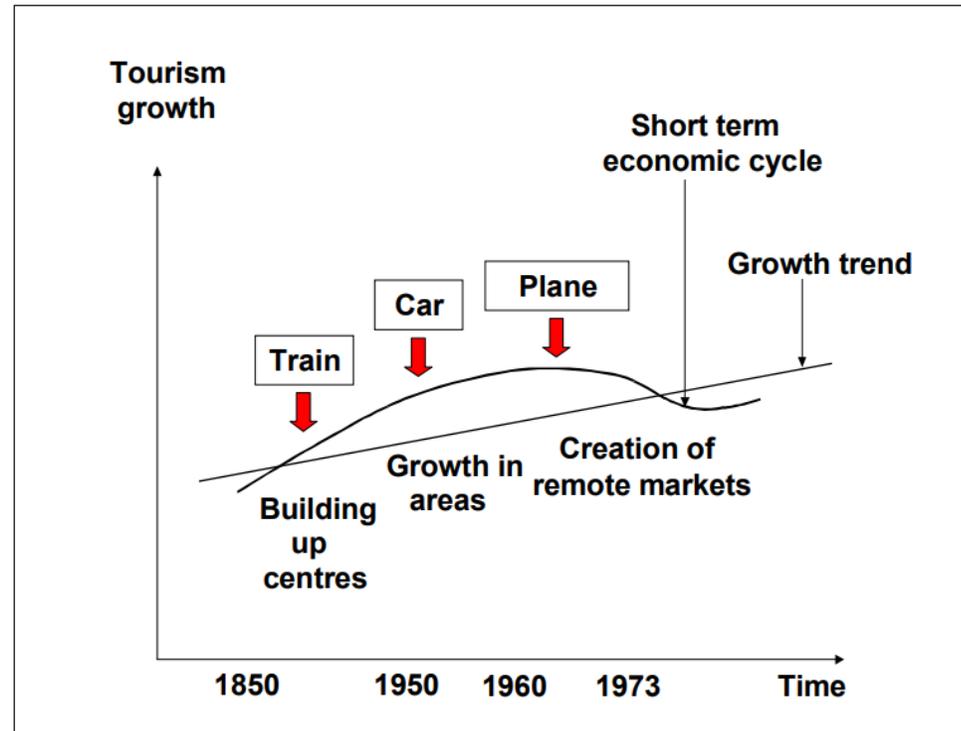
- Inovações básicas e fundamentais resultam de novas descobertas;
- Consequências e resultados imprevisíveis;

## **Inovações fundamentais nos transportes: mudanças drásticas no turismo:**

- Redução de distâncias, tempo de viagem e custos;
- Criação de grandes centros turísticos;
- Abertura de mercados turísticos remotos;

# Inovações "básicas" e seus impactos

Figure 2.5. Basic innovations in transport: major impact on tourism development



Source: P. Keller.

# Peculiaridades do turismo que afetam a inovação

## Um misto de “high tech” and “high touch”:

- High Tech: Um dos primeiros setores econômicos a adotar tecnologias da informação em processos de gestão e operacionais: GDS's e sistemas de reservas online;
- High Touch: intangibilidade nos serviços de turismo: lidam com experiências;
- Construção de atmosferas hospitaleiras;
- Gestão de emoções;

# Agenda de inovação no turismo

- Criação de **ambientes que** permitam a inovação: competição, desregulamentações e taxações excessivas, etc;
- Constante e efetivo **intercâmbio entre academia e mercado;**
- Equilíbrio entre **competição e cooperação;**
- **Reconhecimento de limites:** recursos naturais, culturais, sociais...

# Áreas potenciais para inovação no turismo

## A busca por experiência

- **Criação de experiências** turísticas compensadoras;
- Experiência para além de aspectos: estéticos, educacionais, de entretenimento e escapismo;

- Envolvimento do consumidor nesta criação: **turismo como uma negócio de relacionamento;**
- Novos **sistemas de comunicação e informação** são necessários para se coletar e analisar estas informações e novas demandas dos turistas;

# Business Intelligence no Turismo

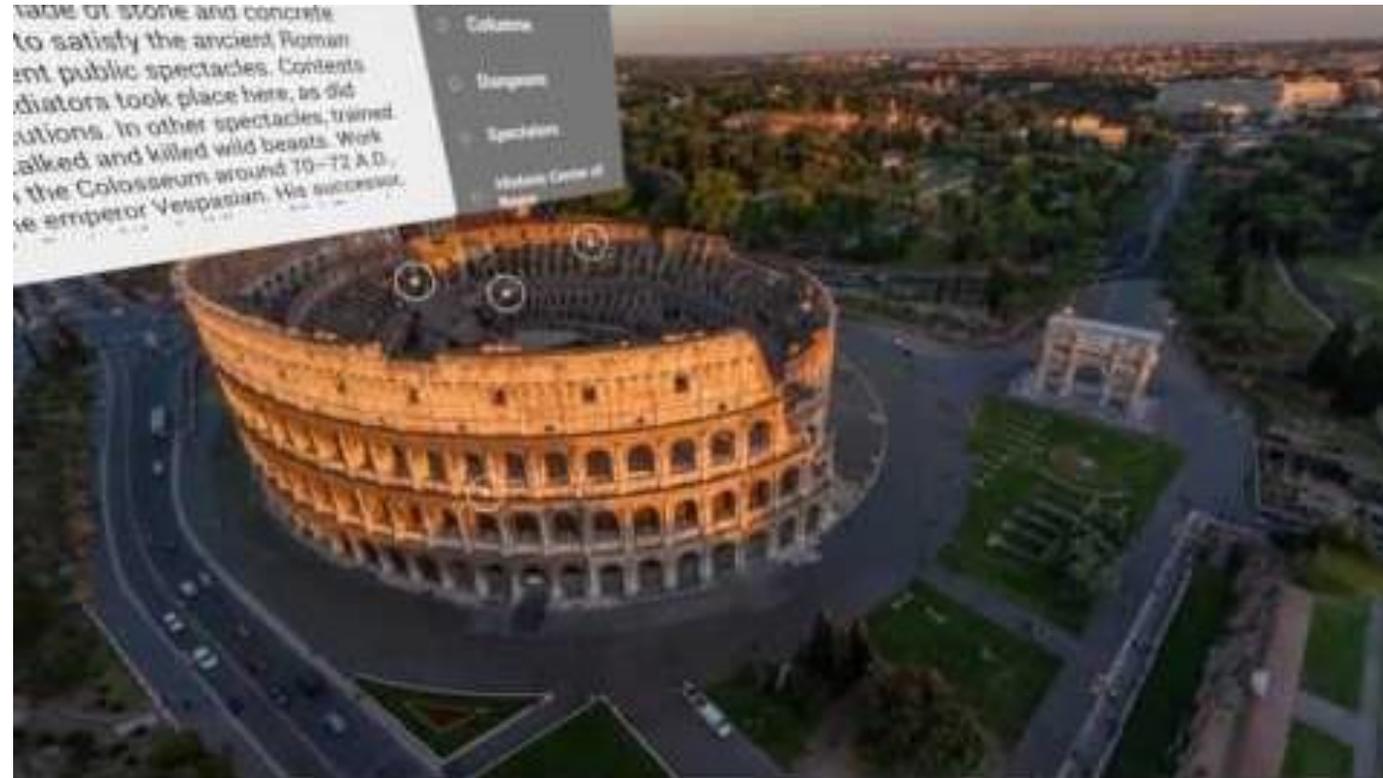
- Conjunto de processos;
- Coleta de dados, organização, análise, ação e monitoramento para tomar melhores decisões e saber se os investimentos feitos estão trazendo bons resultados;
- [Travel BI Portugal](#)
- [Demand 360°](#)

# Gamificação no turismo

- Criação de jogos para mostrar novidades, informações e promoções aos turistas;
- Oportunidades de complementar vivências;



# Realidade aumentada



# Realidade aumentada



SE LEMBRA ALGUMA  
INOVAÇÃO NO  
TURISMO?

**E VOCÊ?**



# Referências

- CÔRREA, Côrrea. Inovação em serviços turísticos no contexto da economia compartilhada. **Revista Hipótese**, Itapetininga, v. 3, n. 4, 2017, p. 69 - 87.
- OECD. **Innovation and Growth in Tourism**. OECD Publishing, 2006.
- KELLER, Peter. Innovation and tourism policy. In: OECD. **Innovation and Growth in Tourism**. OECD Publishing, 2006, p. 17 - 40.