

Recebido:01.04.2024**Aprovado:10.05.24****Avaliado pelo Sistema Double Blind Review**

PLANEJAMENTO E GESTÃO DO DESTINO E DE EQUIPAMENTOS TURÍSTICOS EM BANANEIRAS-PB

PLANNING AND MANAGEMENT OF THE DESTINATION AND TOURIST EQUIPMENT IN BANANEIRAS-PB

Francisco Coelho Mendes**E-mail:** coelhomendesufpb2015@gmail.com**ORCID:** 0000-0003-3227-2441**Janaildo Soares de Sousa****E-mail:** janaildo18@hotmail.com**ORCID:** 0000-0002-3380-5660**Gutemberg Cardoso da Silva****E-mail:** gutorp@outlook.com**ORCID:** 0000-0001-9062-0171

RESUMO

Este trabalho procura mostrar como a qualificação do destino e avaliação de equipamentos turísticos podem contribuir para o planejamento de experiências turísticas e para a gestão do turismo de maneira mais assertiva. Este artigo tem como objetivo analisar as melhorias referentes ao destino e equipamentos turísticos para apoiar no planejamento estratégico do turismo e na ampliação da oferta turística em Bananeiras na Paraíba. A metodologia adotada foi do tipo pesquisa quali-quantitativa, onde foram realizadas avaliações dos serviços turísticos utilizados durante a estada do turista e percepção dos respondentes sobre o destino turístico, fazendo uso de dados e informações que ofereçam suporte às decisões estratégicas no planejamento, promoção e gestão do turismo, tanto no setor público quanto na iniciativa privada do município. A pesquisa foi realizada em Bananeiras, no período de 14 de julho a 28 de agosto de 2023. A aplicação do questionário se deu por acesso ao formulário disponível no formato online, via link do Google Forms ou acesso por QR Code, disponibilizado para os respondentes hospedados em empreendimentos de meios de hospedagem em Bananeiras. Os resultados desta pesquisa analisaram a qualidade da infraestrutura e serviços dos meios de hospedagem, bem como a infraestrutura e serviços turísticos do município Bananeiras na Paraíba.

Palavras-chave: Turismo. Planejamento. Gestão. Destino Turístico.

ABSTRACT

This work seeks to show how the qualification of the destination and evaluation of tourist equipment can contribute to the planning of tourist experiences and to the management of tourism in a more assertive way. This article aims to analyze improvements relating to the destination and tourist equipment to support strategic tourism planning and the expansion of the tourist offer in Bananeiras in Paraíba. The methodology adopted was qualitative-quantitative research, where evaluations were carried out of the tourist services used during the tourist's stay and the respondents' perception of the tourist destination, making use of data and information that support strategic decisions in planning, promotion and tourism management, both in the public sector and in the private sector of the municipality. The research was carried out in Bananeiras, from July 14th to August 28th, 2023. The questionnaire was administered by accessing the form available in online format, via Google Forms link or access via QR Code, made available to respondents hosted in accommodation facilities in Bananeiras. The results of this research analyzed the quality of the infrastructure and services of accommodation facilities, as well as the infrastructure and tourist services of the municipality of Bananeiras in Paraíba.

Keywords: Tourism. Planning. Management. Tourist Destination.

1. INTRODUÇÃO

O planejamento e a gestão assertivos de destinos turísticos a partir de dados não apenas aumentam a eficácia das operações, mas também fortalecem a competitividade do destino e promovem um crescimento sustentável a longo prazo. Ao adotar uma abordagem baseada em evidências, os gestores podem tomar decisões informadas que impulsionam o sucesso do destino e a satisfação dos visitantes.

Segundo Beni (2019), planejar no turismo é o procedimento de intervir e estabelecer os princípios definidos, abrangendo três pontos cruciais e distintos: estabelecimento de metas, definição de estratégias de implementação e avaliação contínua, considerando a vasta interdependência e interação entre os diversos componentes dessa atividade.

Conforme Casonato (2013), para gerar informações integradas, faz-se necessário o uso da inteligência analítica de dados, visando compreender a veracidade e transparência das informações que compõem a visão estratégica do planejamento focado no futuro mais assertivo, com maior agilidade, precisão e coerência no uso dos recursos, criando as bases para um destino turístico sustentável (WEAVER, 2008), competitivo e inovador, que possa gerar oportunidades de emprego, renda e inclusão social por meio do turismo participativo e responsável.

Às vezes, o planejamento e a gestão do turismo são desenvolvidos sem a percepção quantitativa e qualitativa do impacto econômico, social e ambiental da atividade turística no Brasil, e essa prática poderá interferir na efetividade da sustentabilidade do turismo nacional e internacional (GOIÁS TURISMO, 2018).

O município de Bananeiras, situada na Paraíba, destaca-se como um destino turístico, atraindo visitantes por sua atmosfera tranquila, riqueza histórica e belezas naturais. Bananeiras oferece uma experiência diferenciada, combinando patrimônio histórico-cultural, diversidade

ambiental e hospitalidade. O centro histórico da cidade é um convite para um passeio ao tempo antigo, revelando a rica herança arquitetônica e cultural da região. Bananeiras é abraçada por uma paisagem exuberante, com colinas verdejantes, riachos cristalinos e uma atmosfera serena.

A gastronomia paraibana se faz presente nos restaurantes e cafés de Bananeiras, oferecendo pratos típicos que destacam os sabores regionais. Os turistas têm a chance de degustar a riqueza da culinária regional, que valoriza ingredientes frescos e receitas transmitidas de geração em geração.

Os festivais de música, manifestações folclóricas e celebrações religiosas contribuem para a vivacidade da cidade, proporcionando aos visitantes a oportunidade de mergulhar na autenticidade da cultura local.

A oferta de hospedagem em pousadas e hotéis acolhedores contribui para uma estadia confortável. Atmosfera familiar desses estabelecimentos se alinha ao espírito acolhedor da cidade, permitindo que os turistas se sintam em casa.

Bananeiras busca promover o turismo de maneira sustentável, preservando seu patrimônio natural e cultural. Iniciativas locais visam garantir que o desenvolvimento turístico esteja alinhado com a conservação ambiental e o respeito à identidade cultural da comunidade. Entender a demanda turística de Bananeiras, é fundamental para orientar o desenvolvimento sustentável, promover experiências turísticas enriquecedoras e impulsionar a economia local. Essa compreensão fornece informações valiosas sobre o perfil dos visitantes, orienta a tomada de decisões estratégicas para aprimorar a infraestrutura turística e maximizar os benefícios para a comunidade e os turistas.

Dessa forma, questiona-se: como a qualificação do destino e a avaliação de equipamentos turísticos podem contribuir para a melhoria do planejamento e da gestão do trade turístico de Bananeiras na Paraíba?

Este trabalho tem como objetivo geral analisar as melhorias referentes ao destino e equipamentos turísticos para apoiar no planejamento estratégico do turismo e na ampliação da oferta turística em Bananeiras na Paraíba. Para isso, foram desenvolvidos os seguintes objetivos específicos: analisar a qualificação dos serviços e infraestrutura do destino turístico Bananeiras; analisar a qualidade dos meios de hospedagens como oferta de equipamentos turísticos em Bananeiras.

Diante do contexto de apoiar o turismo na Paraíba, o Observatório de Turismo da Paraíba (OTPB) tem a proposta de construção conjunta e pactuada entre o poder público, iniciativa privada e a sociedade civil das regiões turísticas da Paraíba para ser um instrumento

estratégico participativo e colaborativo, com uma visão de futuro centrada nos mais modernos métodos de pesquisa de demanda e oferta turística, por meio de mapeamento, captação e análises de dados, com objetivos, estratégias e programas factíveis, contemplando uma aplicação prática baseada nos princípios da sustentabilidade, no alinhamento institucional, em orçamentos adequados, em comunicação interna e externa eficiente e eficaz, e no uso racional do patrimônio histórico-cultural, visando apoiar a tomada de decisão e o planejamento público e privado de regiões turísticas da Paraíba (UFPB, 2020).

O OTPB tem integrado pessoas com diferentes formações acadêmicas buscando construir soluções envolvendo tecnologia, inovação e sustentabilidade para apoiar várias demandas relacionadas ao desenvolvimento do turismo regional (MTUR, 2017).

2. MATERIAIS E MÉTODOS

Esta pesquisa foi do tipo quanti-qualitativa, organizada e conduzida pelo Observatório de Turismo da Paraíba (OTPB), abordando demandas do turista como qualificação do destino turístico e avaliação de equipamentos turísticos em Bananeiras. Foram realizadas avaliações dos serviços turísticos utilizados durante a estada do turista e percepção dos respondentes sobre o destino turístico, fazendo uso de dados e informações que ofereçam suporte às decisões estratégicas no planejamento, promoção e gestão do turismo (OLIVEIRA, 2004), tanto no setor público quanto na iniciativa privada do município.

A pesquisa foi realizada em Bananeiras, no período de 14 de julho a 28 de agosto de 2023. A aplicação do questionário se deu por acesso ao formulário disponível no formato online, via link do Google Forms ou acesso por QR Code, disponibilizado para os respondentes hospedados em empreendimentos de meios de hospedagem em Bananeiras.

Para assegurar a confiabilidade dos dados coletados, a amostra foi calculada a partir do quantitativo de visitantes/turistas informados pela Secretaria Municipal de Turismo de Bananeiras, considerando 116 questionários respondidos e validados pela equipe do OTPB, com nível de significância de 95% e margem de erro de 3,5% para mais ou para menos. Neste caso, foram considerados respondentes somente visitantes/turistas.

O êxito da pesquisa realizada em Bananeiras se deu pela preparação e eficiência da equipe envolvida no processo, diante do protocolo de pesquisa, compreendendo a importância de seguir procedimentos padronizados e garantir uma abordagem uniforme aos respondentes.

Quanto ao tratamento dos dados se aplicou o método estatístico e análise de dados para extrair tendências e correlações que possam fornecer *insights* para orientar estratégias

futuras para o turismo de Bananeiras. A análise de dados foi realizada pelo *Power Business Intelligence* (Power BI), que viabilizou a apresentação e a interpretação dos dados, conferindo uma abordagem mais dinâmica e interativa para os interessados, sejam eles gestores públicos, empresários do setor turístico ou pesquisadores. O Power BI permite uma visualização dinâmica e interativa dos dados coletados na pesquisa, como gráficos, tabelas e mapas interativos que proporcionam uma compreensão mais rápida e intuitiva das tendências, padrões e características da demanda turística de Bananeiras.

Para visualizar o resultado completo desta pesquisa, acesse o link:

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiYzBiNDc0YmYtNWxMi00Y2Q5LWlxZGUtOTY1Yjg5MzhlMjk4IiwidCI6Ij%20A3MzkzNjYzLTVhODEtNGU2YS04NWZILTk4MjU3YjYzY2ExYyJ9>

Na interface do Power BI, encontram-se dois ícones sobre o "Perfil dos Turistas" e a "Avaliação do Turista", contemplando meios de hospedagem e a experiência do respondente no destino Bananeiras. Ambos os ícones oferecem a opção de aplicação de filtros, tais como: avaliar a infraestrutura e serviços dos meios de hospedagem, bem como avaliar a infraestrutura e serviços turísticos do município. Neste caso, ao escolher um ou todos os filtros, os resultados serão automaticamente reorganizados de acordo com as preferências do pesquisador, proporcionando uma visualização personalizada dos dados.

Os resultados desta pesquisa revelam *insights* importantes para o aprimoramento do turismo na região turística de Bananeiras, como avaliação dos principais serviços turísticos e da infraestrutura disponível no destino turístico.

3. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Os resultados desta pesquisa analisaram a qualidade da infraestrutura e serviços dos meios de hospedagem, bem como a infraestrutura e serviços turísticos do município Bananeiras-PB.

Avaliar a qualidade dos meios de hospedagem é essencial para entender as preferências dos hóspedes e melhorar a infraestrutura e os serviços oferecidos. A preferência dos respondentes foi por utilizar os meios de hospedagem hotéis e pousadas (55,5%) e 25% não utilizaram meios de hospedagem, eram apenas visitantes. Sendo que 9,5% optaram por se hospedar na casa de amigos e parentes. Já 5,2% escolheram AirBNB/casa alugada como opção de acomodação e 3,4% desfrutaram de albergue/hostel.

Quanto a infraestrutura dos meios de hospedagem foi avaliada como ótima por 78% dos respondentes, o que sugere um alto nível de satisfação com as instalações físicas, como quartos,

áreas comuns, instalações recreativas, entre outros aspectos relacionados à infraestrutura do estabelecimento.

A partir da análise dos dados fornecidos, parece haver uma clara distinção na avaliação dos diferentes serviços: o serviço de check-in e check-out foi avaliado como ótimo por 49% dos respondentes, o que indica uma satisfação moderada nessa área; o atendimento aos hóspedes recebeu uma avaliação ótima de 78%, o que sugere um alto nível de satisfação com o atendimento; o acesso à internet recebeu uma avaliação ótima de 44%, o que indica uma satisfação moderada nessa categoria.

Em relação ao serviço de limpeza, 49% dos respondentes avaliaram como ótima. Isso indica que, embora a maioria ainda esteja satisfeita, há uma diferença em relação à avaliação da infraestrutura, sugerindo que a limpeza pode ser um ponto a ser melhorado para atingir um nível mais alto de satisfação.

Os serviços de alimentação e bebidas foram considerados ótimos por 34% dos respondentes. Esse número é menor em comparação com a infraestrutura e até mesmo a limpeza, indicando uma área que precisa de mais atenção e possíveis melhorias para atender às expectativas dos hóspedes.

A recreação e entretenimento foram considerados bons por apenas 12% dos respondentes, sugerindo que essa área pode ser um ponto de melhoria significativo para atrair e satisfazer os hóspedes que valorizam esse aspecto durante sua estada.

Cerca de 30% dos respondentes consideraram os preços praticados pelos serviços e hospedagem como ótimos. Isso pode significar a necessidade de melhoria dos serviços para aumentar a satisfação dos turistas com os preços praticados.

Quanto à percepção da política de sustentabilidade dos meios de hospedagem, 30% dos respondentes avaliaram como boa. Isso mostra uma conscientização e valorização de questões ambientais por parte dos hóspedes, mas também aponta para uma área que pode ser aprimorada em termos de práticas sustentáveis e divulgação dessas ações.

Os respondentes também analisaram os principais serviços e a infraestrutura do destino Bananeiras, com resultados predominantemente classificados como regular ou ruim.

No que diz respeito à sinalização do destino, cerca de 79% a consideraram regular ou ruim. E também 78% dos respondentes expressaram que as vias de acesso ao destino se encontram regular ou ruim. A qualidade do acesso à internet foi avaliada como regular ou ruim por 79% dos respondentes. Já o serviço de sinal de telefonia recebeu uma avaliação similar,

com 88% indicando regular ou ruim. Além disso, 59% dos respondentes opinaram que o comércio/artesanato também se enquadrava categoria regular ou ruim.

Os resultados da avaliação dos serviços relacionados aos guias de turismo ou excursões indicam que aproximadamente 46% dos respondentes os classificaram como ótimo ou bom. Em relação aos serviços de diversão e entretenimento, cerca de 40% dos respondentes consideraram como regular ou bom. Entretanto, o atendimento oferecido nos atrativos turísticos recebeu avaliações ótima ou boa por 59% dos respondentes. Quanto à limpeza urbana, a maioria dos respondentes, 91% avaliou como regular ou boa. E, finalmente, a avaliação geral do destino foi considerada boa por 56% dos respondentes.

A avaliação geral destaca oportunidades significativas de melhoria nos principais serviços e na infraestrutura do destino. As categorias regular e ruim predominam nas avaliações, indicando áreas específicas que demandam atenção imediata. Dentre as áreas críticas identificadas, destacam-se a sinalização turística, vias de acesso ao destino turístico, qualidade de acesso à internet e qualidade do sinal de telefonia. Essas áreas foram classificadas como insatisfatórias, especialmente na categoria ruim, apontando para a necessidade de intervenção e melhorias substanciais. Isso sugere que, embora existam desafios a serem enfrentados, há elementos positivos percebidos pelos visitantes.

A sinalização turística e a qualidade dos serviços digitais, como acesso à internet e sinal de telefonia, emergiram como aspectos críticos para a experiência do turista. Investimentos nessas áreas podem não apenas elevar a satisfação dos visitantes, mas também promover a segurança e a conveniência durante a estada.

A análise ressalta a necessidade de uma abordagem proativa para melhorias contínuas, com foco nas áreas identificadas como deficientes. Estratégias eficazes de gestão e investimentos direcionados podem resultar em uma transformação positiva na percepção do destino. Essa análise indica a necessidade de aprimorar a infraestrutura e os serviços turísticos em Bananeiras, contribuindo para uma experiência mais positiva e atrativa para os visitantes ou turistas.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa de demanda turística desempenha um papel relevante para o planejamento, gestão e desenvolvimento de destinos turísticos (MTUR, 2017). Ela ajuda a compreender melhor o comportamento dos turistas, suas preferências e necessidades,

permitindo que as autoridades locais, empresas e organizações relacionadas ao turismo tomem decisões mais assertivas.

O resultado desta pesquisa sugere ao destino *insights*, como: tomar decisões estratégicas quanto aos interesses e motivações para viajar. Isso ajuda os gestores de destinos a tomar decisões estratégicas sobre como atrair e atender melhor os turistas; desenvolver produtos e serviços, pois os destinos podem adaptar e desenvolver produtos turísticos que atendam às preferências dos visitantes. Isso inclui a criação de experiências turísticas específicas, como trilhas, passeios culturais, eventos e atividades que atraem os turistas; gestão de recursos, prevendo sazonalidade de visitação, o que é essencial para a gestão adequada dos recursos naturais, culturais e infraestrutura. Isso permite evitar a superlotação e minimizar o impacto negativo ao meio ambiente e melhorar a qualidade da experiência turística;

Sugere também, desenvolver estratégias de marketing e promoção com foco no nicho de mercado, procurando compreender quem são os turistas e o que eles buscam no destino, direcionando os esforços de marketing para os segmentos de mercado mais atraentes; melhoria da qualidade da experiência do turista, incluindo a melhoria de infraestrutura e serviços de hospitalidade; planejar a capacidade de carga, pois saber quando e quantos turistas pode receber é fundamental para dimensionar adequadamente a capacidade de acomodação, transporte e atrações turísticas. Isso evita superlotação e escassez de recursos; monitorar tendências, pois o turismo é uma indústria dinâmica, sujeita a mudança na preferência dos turistas e nas condições econômicas. Isso permite acompanhar e se adaptar às tendências em constante evolução.

O planejamento e a gestão eficaz dos destinos turísticos contribuem para seu desenvolvimento sustentável, melhorando a qualidade da experiência do visitante e impulsionando o crescimento econômico do destino. Portanto, espera-se que o trade turístico de Bananeiras possa utilizar os principais *insights* mencionados para melhorar a sua infraestrutura e serviços turísticos do município.

REFERÊNCIAS

BENI, Mário Carlos. **Análise estrutural do turismo**. São Paulo: SENAC, 2019.

CASONATO, R; et al. *Top 10 technology trends impacting information infrastructure*. Gartner. 2013.

GOIÁS TURISMO - AGÊNCIA ESTADUAL DE TURISMO. Observatório do Turismo do Estado de Goiás. **Planejamento Estratégico da Goiás Turismo 2019-2022**. GOIÁS TURISMO, 2018.

MINISTÉRIO DO TURISMO. Secretaria Nacional de Políticas de Turismo. Departamento de Estruturação, Articulação e Ordenamento Turístico. Coordenação Geral de Regionalização. **Programa de Regionalização do Turismo: estratégias territoriais para o desenvolvimento turístico**. Brasília: MTur, 2017.

OLIVEIRA, Djalma de P. R. **Planejamento estratégico: conceitos, metodologias e práticas**. São Paulo: Atlas. 2004.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA (UFPB). Núcleo de Estudos em Planejamento, Gestão, Hospitalidade, Inovação e Sustentabilidade (NEPGHIS). Observatório de Turismo da Paraíba (OTPB). **Planejamento Estratégico do Observatório de Turismo da Paraíba, 2021-2024**. UFPB, 2020.

WEAVER, David B. *Sustainable tourism: theory and practice*. Oxford; Burlington: Elsevier, 2008.