

Recebido em: 13.03.2026

Aprovado em: 10.04.2026

Avaliado pelo: Sistema Double Blind Review

A IMPORTÂNCIA DA INTELIGÊNCIA TURÍSTICA PARA A GESTÃO DO DESTINO JOÃO PESSOA-PB

THE IMPORTANCE OF TOURISM INTELLIGENCE FOR THE MANAGEMENT OF THE DESTINATION JOÃO PESSOA-PB

Francisco Coelho Mendes¹E-MAIL: coelhomendesufpb2015@gmail.comORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3227-2441>Diego Teixeira Marques²E-MAIL: diegoteixeira1996@gmail.comORCID: <https://orcid.org/0009-0004-1581-1647>Márcia Félix da Silva³E-MAIL: mfelixufpb@gmail.comORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4598-5961>

RESUMO

A inteligência turística desempenha papel estratégico na gestão de destinos ao subsidiar o planejamento, a formulação de políticas públicas e a tomada de decisões baseada em evidências. Este estudo teve como objetivo analisar o perfil da demanda turística e a avaliação da experiência dos visitantes em João Pessoa (PB), destacando a importância da inteligência turística para o fortalecimento da gestão do destino. A pesquisa adotou abordagem quali-quantitativa, utilizando dados primários obtidos por meio da aplicação de questionários estruturados a 1.935 turistas e visitantes durante o mês de fevereiro de 2026. Os dados foram analisados com apoio de ferramentas de Inteligência Artificial, estatística descritiva e painéis interativos desenvolvidos em Power BI. Os resultados evidenciam predominância de turistas nacionais, motivados principalmente pelo lazer, elevado nível de satisfação com a experiência no destino e forte potencial de recomendação da cidade. Contudo, foram identificados desafios relacionados à mobilidade urbana, sinalização turística, limpeza e infraestrutura. Conclui-se que a inteligência turística constitui uma ferramenta essencial para o monitoramento da demanda, a melhoria da gestão pública e privada e o fortalecimento da competitividade e da sustentabilidade do destino turístico.

Palavras-chave: inteligência turística; turismo sustentável; economia do turismo; demanda turística.

ABSTRACT

Tourism intelligence plays a strategic role in destination management by supporting planning, public policy development, and evidence-based decision-making. This study aimed to analyze the profile of tourist demand and visitors' evaluation of their experience in João Pessoa, Paraíba, highlighting the importance of tourism intelligence

¹ Doutorado em Ciência, Tecnologia e Inovação Agropecuária (UFRRJ). Professor na Universidade Federal da Paraíba (UFPB). CV: <http://lattes.cnpq.br/8184612809361335>.

² MBA em Ciência de Dados (Universidade de Fortaleza). Colaboradora do OTPB na Universidade Federal da Paraíba (UFPB). CV: <https://lattes.cnpq.br/7203752705697989>.

³ Doutorado em Recursos Naturais (UFCG). Professora na Universidade Federal da Paraíba (UFPB). CV: <https://lattes.cnpq.br/9951877106286236>.

for strengthening destination management. A qualitative and quantitative approach was adopted using primary data collected through structured questionnaires administered to 1,935 tourists and visitors during February 2026. The data were analyzed using Artificial Intelligence tools, descriptive statistics, and interactive dashboards developed in Power BI. The results reveal a predominance of domestic tourists, mainly motivated by leisure, a high level of satisfaction with the destination experience, and a strong intention to recommend the city. However, challenges related to urban mobility, tourist signage, cleanliness, and infrastructure were also identified. The study concludes that tourism intelligence is an essential tool for monitoring tourist demand, improving public and private management, and strengthening the competitiveness and sustainability of the destination.

Keywords: tourism intelligence; sustainable tourism; tourism economy; tourism demand.

1. INTRODUÇÃO

No contexto contemporâneo, a gestão de destinos turísticos exige a utilização de instrumentos de monitoramento e análise que permitam compreender o comportamento da demanda turística. Nesse cenário, os observatórios de turismo desempenham papel estratégico ao produzir indicadores e informações essenciais para o planejamento e gestão da atividade turística.

Dessa forma, João Pessoa na Paraíba, tem se destacado no cenário turístico nacional devido à combinação de atrativos naturais, patrimônio histórico-cultural e qualidade ambiental. Nos últimos anos, iniciativas voltadas à inteligência turística têm sido implementadas com o objetivo de aprimorar a gestão do destino e subsidiar políticas públicas no setor.

Diante da proposta de pesquisa, procura-se disseminar a cultura de coleta de dados, concretizando parcerias com o intuito de combinar conhecimentos, tecnologias, experiências e inovação para a transformação do turismo regional. Este estudo tem como objetivo analisar o perfil da demanda turística e a avaliação da experiência do visitante em João Pessoa.

É com essa expectativa que surgiu o Observatório de Turismo da Paraíba (OTPB) vinculado à Universidade Federal da Paraíba (UFPB), desenvolvendo atividades baseadas na Inteligência Turística de Dados (ITD), como: coletar e analisar dados, conduzir pesquisas de mercado e monitorar o desempenho de atividades característica do turismo na Paraíba. Portanto, o OTPB desempenha um papel relevante para o planejamento, a gestão e o desenvolvimento de destinos turísticos, contribuindo com a inovação, desenvolvimento econômico, social e ambiental; assertividade na governança colaborativa; melhoria da qualidade na hospitalidade e na prestação de serviços.

A inteligência turística baseia-se na coleta, análise e interpretação de dados sobre fluxos turísticos, comportamento dos visitantes e desempenho dos destinos, permitindo a formulação de estratégias mais eficientes para o desenvolvimento do turismo.

Conforme Buhalis (2020), a utilização de tecnologias digitais e sistemas de informação turística permite aprimorar a gestão dos destinos, melhorar a experiência do visitante e aumentar a competitividade dos destinos turísticos.

A demanda turística pode ser definida como o conjunto de indivíduos que se deslocam para um determinado destino com o objetivo de consumir experiências turísticas, gerando fluxos econômicos associados ao consumo de bens e serviços (Page & Hall, 2014). Segundo Dwyer et al. (2010), a análise da demanda turística permite identificar padrões de comportamento dos visitantes, incluindo perfil socioeconômico, motivação da viagem, gasto turístico, permanência média e níveis de satisfação.

A utilização de dados, indicadores e ferramentas analíticas voltadas à compreensão do comportamento da demanda constitui um elemento central para o planejamento e a competitividade dos destinos (Buhalis & Amaranggana, 2014; Gretzel et al., 2015). Nesse contexto, a produção de conhecimento sobre o perfil dos visitantes, seus padrões de consumo e suas motivações de viagem torna-se fundamental para orientar políticas públicas e estratégias de desenvolvimento turístico.

No caso brasileiro, o turismo apresenta forte dependência do mercado doméstico, responsável pela maior parte dos fluxos turísticos no país. Conforme destacam Cooper et al. (2008), a atividade turística exerce impactos diretos, indiretos e induzidos na economia, uma vez que o gasto realizado pelos visitantes estimula diversos setores econômicos. Nesse sentido, destinos turísticos urbanos e litorâneos desempenham papel fundamental na geração de renda e na diversificação econômica regional.

Nesse cenário, João Pessoa na Paraíba, tem se consolidado como um importante destino turístico do Nordeste brasileiro. O município destaca-se pela combinação de atrativos naturais, especialmente praias urbanas e paisagens litorâneas, com significativo patrimônio histórico e cultural. Segundo Hall e Page (2014), destinos turísticos urbanos caracterizam-se pela diversidade de atrativos e serviços, constituindo espaços de forte concentração de fluxos turísticos e atividades econômicas relacionadas ao turismo.

No estado da Paraíba, destaca-se o trabalho desenvolvido pelo Observatório de Turismo da Paraíba, vinculado à Universidade Federal da Paraíba, que realiza estudos e levantamentos sobre o perfil da demanda turística na Região Metropolitana de João Pessoa. A produção sistemática de dados sobre visitantes, padrões de consumo e satisfação turística contribui para o fortalecimento das políticas públicas de turismo e para a gestão mais eficiente dos destinos.

Além disso, a análise da demanda turística, também, permite avaliar o desempenho econômico do turismo nos destinos. Conforme argumenta Buhalis & Amaranggana (2014), os destinos turísticos passam por diferentes estágios de desenvolvimento ao longo de seu ciclo de vida, sendo fundamental monitorar continuamente os fluxos turísticos e seus impactos econômicos e sociais. No caso de João Pessoa, o crescimento da atividade turística nas últimas décadas tem contribuído para a expansão da infraestrutura turística, da rede hoteleira e dos serviços associados ao turismo.

2. METODOLOGIA

A pesquisa possui abordagem quali-quantitativa, com coleta de dados primários por meio de questionário estruturado aplicado a turistas e visitantes em João Pessoa. A coleta ocorreu no período de 1 a 28 de fevereiro de 2026, por amostragem, junto a diversos atrativos e equipamentos turísticos, como: Aeroporto Internacional Presidente Castro Pinto localizado na região metropolitana de João Pessoa, Letreiro de João Pessoa no Largo de Tambaú, Cidade do Forró na praia de Cabo Branco, Restaurante Golfinho Bar e Restaurante Fullano Praia na praia de Jardim Oceania, Centro Cultural São Francisco (CCSF), Museu de História da Paraíba (MHPB) e Terminal Rodoviário Severino Camelo no centro histórico de João Pessoa.

Os formulários foram disponibilizados por E-mail, QRCode, WhatsApp, Rede Social Digital ou aplicado questionário (in loco), onde foram obtidas 1935 respostas válidas.

Os dados foram analisados com recursos da Inteligência Artificial (IA), por meio de estatística descritiva, permitindo identificar padrões relacionados ao perfil dos visitantes, comportamento de consumo e avaliação da experiência turística.

O uso combinado de Inteligência Artificial (IA) e Power BI fortalece esse processo porque permite trabalhar grandes volumes de dados de forma mais rápida, padronizada e

analítica. Enquanto a IA ajuda a classificar, limpar, interpretar e enriquecer os dados, o Power BI permite estruturar indicadores, criar painéis interativos e visualizar padrões espaciais, econômicos e operacionais.

O relatório da pesquisa foi desenvolvido em Power BI, transformando dados brutos em dashboards analíticos e relatórios interativos, por meio da análise inteligente de dados e processamento de informações, que auxiliam gestores públicos e privados na gestão do destino turístico. O uso de plataformas analíticas como Power BI está, diretamente, integrado ao Destinos Turísticos Inteligentes (DTI), no qual tecnologias digitais e análise inteligente de dados são utilizadas para melhorar a gestão do turismo.

Os resultados desta pesquisa, referente à demanda turística em João Pessoa, estão disponíveis em relatório Power Business Intelligence (Power BI), (UFPB/OTPB, 2026).

Para mais informações acesse o link a seguir.

<<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoieZjFhYTBjODMtNjZiMS00Yzk3LTgzMzctN2YzNjZmMjBlODJlIiwidCI6IjA3MzZkZnJYzLTVhODEtNGU2YS04NWZlLTk4MjU3YjYzY2ExYyJ9>>

Os dados da pesquisa são públicos e estão disponíveis na plataforma do OTPB <<https://observatorioturismopb.com.br/resultados-de-pesquisas-2/>> para interação e uso do trade turístico (UFPB/OTPB, 2026).

Esta pesquisa será realizada, periodicamente, em cada estação do ano (Verão, Outono, Inverno e Primavera), visando a coleta de dados em alta e baixa temporada para uma análise comparativa do turismo em João Pessoa.

3. RESULTADOS E DISCUSSÕES

São apresentados, na sequência, o resultado da pesquisa referente à demanda turística em João Pessoa, visando identificar o perfil do turista e avaliar a qualidade dos serviços turísticos prestados aos visitantes.

3.1 Perfil do Turista

Quanto à procedência, a maioria dos turistas/visitantes é oriunda da Região Nordeste (54,5%), seguida pelo Sudeste (19,0%) e Centro-Oeste (9,9%). As regiões Sul (7,0%) e Norte (6,3%) apresentaram menores participações, totalizando, aproximadamente, 96,7% dos visitantes. Os turistas estrangeiros representaram, aproximadamente, 3,3% da amostra, com destaque para visitantes oriundos da Argentina (1,3%) e do Chile (1,3%) na América do Sul.

Dentre os visitantes oriundos dos municípios paraibanos, Gráfico 1.1, a maioria são de Campina Grande (17,8%), Patos (8,9%), Sousa (8,9%) e Cajazeiras (7,1%), representando 42,7% dos respondentes. A maioria dos turistas que visitaram João Pessoa foi de mulheres, representando 56,4% dos respondentes. Além disso, a maior parte dos visitantes tem entre 18 e 39 anos (56,1%). A maioria são servidores de empresas privadas ou servidores públicos (60,2%). E 68,5% dos respondentes possuem ensino superior completo ou pós-graduação.

O principal objetivo da viagem foi o turismo de lazer, que representou 83,1% das respostas. Em seguida, aparecem as visitas a amigos e familiares (12,4%), representando (95,5%).

Quanto aos locais que visitou em João Pessoa, as praias continuam sendo o principal atrativo turístico, representando 56,6% do interesse dos respondentes. Seguido pelo interesse em conhecer atrativos do centro histórico de João Pessoa (13,9%). Os meios de transporte utilizado para chegar ao município, a maioria dos respondentes utilizou carro próprio (42,2%), onde ratifica que a maioria dos visitantes são oriundos do Nordeste e priorizou a viagem de carro devido às curtas distâncias para deslocamento até o destino turístico, enquanto outros viajaram de avião (31,9), representando 74,1% dos respondentes.

Quanto aos meios de hospedagem, a maioria dos turistas (46,0%) optou pela hospedagem convencional (Hotel ou Flat). Porém, tem um número significativo de visitantes que ficaram hospedados em casa de parentes ou amigos (29,6%), o que representa o retorno dessas pessoas ao município para visitar os seus familiares e amigos, contando com a hospitalidade e receptividade dos residentes. Outra modalidade de hospedagem bastante expressiva foi apartamento ou casa alugada, representado por 15,3% dos respondentes, que significa um aumento pelo uso de plataformas digitais de hospedagem, como o Airbnb.

A maioria está viajando com a família ou em casal, que representou 79,4% das respostas. Isso mostra a prioridade de famílias e casais interessados em visitar o destino turístico. Quanto a forma de como ficou sabendo sobre o destino turístico João Pessoa, a maioria já

conhecia ou foi indicação de amigos e familiares, representando 67,0% dos respondentes. Seguido pela divulgação em redes sociais (20,9%). Isso mostra que a maioria dos visitantes está retornando ao município e que a propaganda ‘boca a boca’ ainda é prioritária para fortalecer o destino turístico. O tempo médio de permanência do turista no município foi de, aproximadamente, 5 dias. Quanto à experiência vivenciada no município, foi considerada ótima e boa (97,4%) por quase todos os respondentes.

Os maiores gastos na viagem foram com a alimentação (45,0%), seguida por hospedagem (26,8%) e transporte (21,3%). Quanto a média do gasto diário por pessoa no destino turístico, foi de, aproximadamente, R\$ 250,00. Porém, já existe uma boa parcela dos turistas com gasto diário superior a R\$ 500,00 (14,2%).

A maioria dos respondentes não visitou outro município durante a sua permanência em João Pessoa (53,9%). Porém, um número significativo de respondentes (46,1%) visitou outros municípios paraibanos (com destaque para Cabedelo, Conde, Campina Grande e Lucena) e visitou, também, municípios de outros estados do Nordeste, com destaque para Natal-RN, Recife-PE. Isso mostra que os turistas que visitam João Pessoa, também tem interesse em visitar as praias do Litoral Norte (Cabedelo e Lucena) e praias do Litoral Sul (Conde) e, também, desejam visitar os municípios dos estados vizinhos (Rio Grande do Norte e Pernambuco).

A maioria dos respondentes pretende visitar algum outro destino paraibano no futuro (86,6%). Além disso, 100% dos visitantes indicariam João Pessoa, como destino turístico recomendável, para amigos e familiares, reforçando a elevada satisfação com a experiência vivenciada.

Os resultados revelam padrões relevantes sobre o perfil da demanda turística. Observa-se predominância de turistas nacionais e forte participação da região Nordeste (54,5%), motivação de lazer (83,1%), permanência média de cinco dias e gasto médio diário aproximado de R\$250,00 por pessoa. O nível de satisfação é elevado, com 97,4% avaliando a experiência como ótima ou boa, e 100% dos respondentes indicando o destino para amigos e familiares.

3.2 Avaliação da Experiência Turística

Na Classificação da avaliação de serviços turísticos em João Pessoa, observou-se que a avaliação dos indicadores de serviços turísticos no município mostrou avaliações positivas

(ótimo e bom), com destaque para os meios de hospedagem, a qualidade do atendimento, a gastronomia e a qualidade dos atrativos turísticos. Porém, alguns indicadores de satisfação, como mobilidade urbana, custos dos serviços ofertados, sinalização turística, higiene e limpeza dos atrativos turísticos, segurança pública ou privada apresentaram avaliações negativas (regular ou ruim).

A pesquisa também buscou identificar os pontos negativos da experiência turística no destino João Pessoa. Tratou-se de uma questão aberta sobre as principais sugestões e/ou críticas dos respondentes e que foram elencadas de acordo com a frequência apontada. Dentre as principais sugestões e/ou críticas apontadas pelos turistas estão questões relacionadas à infraestrutura e disponibilidade de banheiros públicos (16%), limpeza nas praias urbanas (14%), sinalização turística (12%), o que requer maior atenção do poder público na solução destes problemas.

A pesquisa também buscou identificar os pontos positivos da experiência turística no destino João Pessoa. Tratou-se de uma questão aberta sobre as principais sugestões e/ou críticas dos respondentes e que foram elencadas de acordo com a frequência apontada. Dentre os principais pontos positivos apontados pelos respondentes estão questões relacionadas à receptividade, cordialidade, educação e atenção dos paraibanos (24%), divulgação do destino turístico (20%), qualidade e valorização da gastronomia (16%), qualidade e diversidade de atrativos e de passeios turísticos (14%), segurança pública e câmeras de segurança nas vias públicas e nos atrativos turísticos (10%).

3.3 Análise Crítica e Discussão dos Resultados

Os resultados do estudo mostram que a demanda turística em João Pessoa é majoritariamente nacional e regional, com predominância de visitantes oriundos do Nordeste (54,5%), motivação principal de lazer (83,1%), permanência média aproximada de cinco dias e gasto diário médio de cerca de R\$ 250,00 por pessoa. Ao mesmo tempo, a pesquisa identificou elevado nível de satisfação, com 97,4% dos respondentes avaliando a experiência como ótima ou boa, embora persistam críticas relacionadas à mobilidade urbana, sinalização turística, limpeza e banheiros públicos. Esse conjunto de achados confirma a relevância da inteligência turística para captar padrões de comportamento, consumo e avaliação da experiência, em

consonância com a literatura que entende os destinos inteligentes como ecossistemas baseados em informação, infraestrutura, tecnologia e múltiplos agentes sociais. Contudo, a literatura mais recente também indica que a compreensão de um destino inteligente não pode permanecer restrita à dimensão tecnológica, pois envolve qualidade de vida, governança, sustentabilidade e diferentes percepções entre turistas, residentes e gestores.

Nesse sentido, o primeiro ponto crítico é que os resultados do artigo demonstram a utilidade da inteligência turística para organizar evidências sobre o destino, mas não comprovam, por si sós, que o uso de dados se converta automaticamente em melhor governança. A identificação de problemas recorrentes de infraestrutura e serviços indica que produzir informação é apenas uma etapa; o desafio central está na capacidade institucional de transformar evidências em ação pública coordenada. A literatura recente sobre governança turística inteligente mostra exatamente esse deslocamento analítico: a ênfase excessiva na tecnologia tem ocultado obstáculos concretos de implementação, como fragmentação institucional, assimetrias de poder, baixa coordenação entre stakeholders e distância entre o discurso de inovação e a prática administrativa.

A efetividade da inteligência turística depende menos da mera disponibilidade de dados e mais da capacidade de governança colaborativa e coordenação institucional para converter evidências em decisões e intervenções no destino (Abdelmalak, 2025; Zvaigzne et al., 2023).

No caso de João Pessoa, essa proposição é sustentada pelo fato de que a pesquisa conseguiu identificar com nitidez os principais gargalos da experiência turística, especialmente em sinalização, mobilidade, limpeza e banheiros públicos, mas o texto ainda apresenta baixa conversão analítica desses achados em prioridades de política pública, metas de gestão ou mecanismos de monitoramento contínuo. Assim, o cruzamento entre teoria e resultados sugere que a inteligência turística, no destino analisado, já cumpre a função diagnóstica, mas ainda precisa avançar em sua função prescritiva e de indução de governança.

Um segundo ponto emerge da própria base empírica do estudo: embora João Pessoa apresente bons indicadores de satisfação e recomendação, as críticas dos visitantes revelam tensões entre competitividade turística e qualidade estrutural do destino. A literatura recente sobre governança inteligente sustenta que muitos destinos operam sob um “imperativo tecnocrático”, no qual a inteligência turística é mobilizada prioritariamente para eficiência,

promoção e competitividade, enquanto aspectos de equidade territorial, bem-estar social e sustentabilidade ficam em segundo plano. Essa tensão também aparece na literatura mais ampla sobre destinos inteligentes, que ressalta a coexistência entre promessas de inovação e dificuldades práticas de articulação interinstitucional, participação e equilíbrio entre crescimento e responsabilidade.

A inteligência turística é um instrumento político-estratégico, e não neutro, pois seus usos, prioridades e efeitos dependem das relações de poder, dos interesses institucionais e das agendas de competitividade que orientam a governança do destino (Abdelmalak, 2025).

Essa proposição ajuda a interpretar por que, mesmo com dados detalhados sobre a experiência turística, ainda persiste no artigo uma abordagem predominantemente descritiva. Em termos teóricos, isso significa que a inteligência turística não deve ser compreendida apenas como ferramenta técnica de monitoramento, mas como dispositivo de seleção de prioridades: quais problemas são medidos, quais indicadores são valorizados, quais públicos são ouvidos e quais decisões são efetivamente tomadas.

Um terceiro aspecto crítico diz respeito à própria arquitetura do destino inteligente. O referencial teórico clássico tende a associar DTI ao uso de tecnologias, conectividade e otimização da experiência, mas estudos recentes mostram que turistas, residentes, pesquisadores e gestores não percebem a “inteligência” do destino da mesma forma. Em revisão recente, o conceito foi ampliado para incluir espaço, infraestrutura, agentes, tecnologia e qualidade de vida, além de diferenças claras entre a perspectiva dos turistas e a dos moradores sobre sustentabilidade e gestão do destino.

O destino turístico inteligente deve ser compreendido como um arranjo sociotécnico multidimensional, no qual tecnologia, infraestrutura, qualidade de vida, sustentabilidade e interação entre agentes têm peso analítico equivalente (Cerdá-Mansilla et al., 2024).

O cruzamento com os resultados de João Pessoa reforça essa leitura. O elevado interesse pelas praias urbanas e pelo centro histórico, somado às críticas sobre limpeza, sinalização e banheiros públicos, demonstra que a competitividade do destino não decorre apenas de ativos turísticos ou promoção digital, mas da articulação entre atrativos, infraestrutura urbana e qualidade da experiência no espaço vivido. Em outras palavras, o estudo confirma empiricamente que a “inteligência” do destino não se resume ao uso de Power BI ou IA, mas precisa ser ancorada na materialidade urbana e na experiência concreta do visitante.

Outro ponto central refere-se à sustentabilidade. Embora o artigo a trate como eixo normativo importante, os resultados empíricos mostram que a agenda de sustentabilidade ainda aparece mais como princípio declaratório do que como dimensão operacionalizada por indicadores específicos. A literatura recente vem insistindo que a relação entre turismo inteligente e sustentabilidade é ambivalente: as tecnologias inteligentes podem favorecer gestão mais eficiente, melhor alocação de recursos e monitoramento, mas também podem reforçar lógicas de crescimento, pressão sobre infraestrutura e desigual distribuição de benefícios se não forem orientadas por critérios claros de responsabilidade socioambiental.

A inteligência turística produz um paradoxo de sustentabilidade: pode ampliar a eficiência e a capacidade de monitoramento do destino, mas também intensificar pressões territoriais e assimetrias distributivas quando subordinada prioritariamente à lógica do crescimento e da competitividade (Abdelmalak, 2025; Samancioglu et al., 2024; Pasquinelli & Trunfio, 2023).

No caso estudado, esse paradoxo aparece de forma implícita. O destino apresenta alta satisfação e forte recomendação, mas também registra críticas expressivas sobre infraestrutura e serviços básicos. Isso sugere que o crescimento do fluxo e a boa imagem do destino podem coexistir com limitações urbanas que, se não forem enfrentadas, reduzem a sustentabilidade da experiência turística no médio prazo.

Além disso, os dados da pesquisa revelam um elemento metodológica e teoricamente relevante: a satisfação geral foi muito alta, mesmo diante de deficiências estruturais apontadas pelos próprios visitantes. Esse resultado é consistente com a literatura clássica e recente sobre satisfação turística, que aponta seu caráter multidimensional e subjetivo. A satisfação pode refletir imagem do destino, hospitalidade, motivação da viagem e experiência simbólica, sem necessariamente traduzir a qualidade objetiva da infraestrutura ou dos serviços urbanos.

A satisfação declarada do turista não deve ser tomada como indicador suficiente de desempenho do destino, pois ela capta dimensões subjetivas da experiência e pode coexistir com déficits estruturais de mobilidade, sinalização, limpeza e acessibilidade (Mesegue-Basallo et al., 2024).

No cruzamento com os resultados de João Pessoa, essa proposição é particularmente importante: o fato de 97,4% avaliarem positivamente a experiência e 100% indicarem o destino

não elimina a relevância das críticas abertas sobre banheiros públicos, limpeza, sinalização e segurança. Assim, do ponto de vista analítico, o artigo ganha densidade quando distingue satisfação afetiva da qualidade estrutural do destino.

Por fim, a utilização de IA e Power BI no tratamento dos dados representa uma contribuição importante do estudo, mas também exige uma discussão mais sofisticada sobre datafication e cultura orientada a dados. A literatura recente sobre organizações turísticas data-driven destaca que a decisão baseada em dados depende de arquitetura adequada de plataformas, integração de fontes, gestão da informação, capacidades analíticas e rotinas organizacionais que deem uso efetivo às evidências produzidas. Em outras palavras, não basta ter dados; é preciso ter ecossistemas de dados e capacidade institucional para utilizá-los.

A consolidação da inteligência turística como capacidade estratégica depende da existência de ecossistemas de dados integrados, interoperabilidade informacional, competências analíticas e rotinas organizacionais de uso das evidências (Vidal-Gil et al., 2024).

Essa proposição dialoga diretamente com a metodologia adotada no artigo. O uso de IA e Power BI fortaleceu a dimensão analítica do estudo, mas a seção metodológica ainda pode ganhar robustez se explicitar melhor os fluxos de tratamento, validação, integração e interpretação dos dados. Teoricamente, isso permitiria posicionar o trabalho não apenas como pesquisa aplicada sobre demanda turística, mas como contribuição ao debate sobre capacidades analíticas em destinos inteligentes.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O turismo exerce papel estratégico no desenvolvimento econômico e social da Paraíba, notadamente em João Pessoa, impactando na geração de emprego e renda, e fortalecendo setores, como hotelaria, gastronomia, comércio e serviços. Os dados coletados neste estudo possibilitaram construir informações relevantes sobre o destino João Pessoa que poderão subsidiar decisões estratégicas de parcerias público/privadas no que tange à atividade turística, contribuindo para o fortalecimento do turismo inteligente e sustentável.

A análise dos gastos turísticos indicou que alimentação representa a principal categoria de despesa dos turistas/visitantes (45%), seguida por hospedagem e transporte, sendo o gasto médio diário estimado em aproximadamente R\$250,00 por pessoa, o que requer mais atenção dos empreendimentos que oferecem estes tipos de serviços.

O nível de satisfação dos turistas/visitantes apresentou resultados positivos, sendo a experiência no destino avaliada como ótima ou boa, corroborando os resultados apontados sobre a recomendação do destino turístico, reforçando o potencial competitivo de João Pessoa como destino turístico e demonstrando a importância do uso de dados e inteligência turística para orientar estratégias de planejamento e marketing do destino.

Os resultados evidenciaram também que João Pessoa apresenta características típicas de destinos turísticos consolidados. A predominância de turistas provenientes da região Nordeste reforça a importância do mercado regional para o desenvolvimento da atividade turística.

Os níveis de satisfação dos turistas/visitantes demonstraram o potencial competitivo do destino, embora as questões apontadas como necessitando de melhorias, imponham desafios relacionados à infraestrutura urbana, mobilidade e sinalização turística que ainda precisam ser enfrentados para aprimorar a experiência turística.

A incorporação de estratégias baseadas em inteligência turística e nos princípios dos destinos turísticos inteligentes pode contribuir para melhorar a gestão do destino e fortalecer sua competitividade no mercado turístico, contribuindo para aprimorar a gestão do destino João Pessoa.

De fato, a inteligência turística constitui ferramenta essencial para orientar decisões estratégicas e promover o desenvolvimento sustentável do turismo regional. O desafio agora é qualificar a experiência e ampliar o efeito multiplicador do turismo. A utilização de sistemas de inteligência turística, associada a estratégias de planejamento sustentável e regionalização do turismo, pode contribuir significativamente para o fortalecimento do destino.

Ademais, a utilização de dados e indicadores turísticos poderão contribuir significativamente na formulação de estratégias mais eficientes para o desenvolvimento do setor e para o fortalecimento da competitividade de destinos emergentes como João Pessoa no cenário turístico nacional e internacional.

Em síntese, o cruzamento entre referencial teórico e resultados empíricos indica que João Pessoa apresenta evidências consistentes de avanço no uso da inteligência turística para diagnóstico da demanda e monitoramento da experiência do visitante, mas também revela limites importantes na transformação desses dados em governança efetiva, sustentabilidade operacional e ação pública orientada por evidências. Assim, a principal contribuição crítica do estudo não está apenas em demonstrar que a inteligência turística é útil, mas em evidenciar que sua efetividade depende de condições institucionais, políticas e sociotécnicas mais amplas. Sob essa perspectiva, o caso de João Pessoa reforça que destinos turísticos inteligentes não se constroem somente com tecnologia, mas com integração entre dados, infraestrutura, governança, sustentabilidade e capacidade de resposta aos problemas concretos identificados pelos visitantes.

REFERÊNCIAS

ABDELMALAK, F. **Smart tourism governance**: An institutional perspective on sustainability, innovation, and resilience. Sage. 2025.

BUHALIS, D. Technology in tourism: from information systems to eTourism and smart tourism. **Tourism Management**, v. 80, 2020.

BUHALIS, D.; AMARANGGANA, A. Smart tourism destinations. In: XIANG, Z.; TUSSYADIAH, I. (org.). **Information and communication technologies in tourism**. Cham: Springer, 2014.

CERDÁ-MANSILLA, E., IVARS-BAIDAL, J. A., & VERA-REBOLLO, J. F. Smart destinations: A holistic perspective integrating technology, governance and quality of life. **Tourism Management Perspectives**, 49, 101127. 2024.

DWYER, L.; FORSYTH, P.; DWYER, W. **Tourism economics and policy**. Bristol: Channel View Publications, 2010.

GRETZEL, U.; KOO, C.; SIGALA, M.; XIANG, Z. Smart tourism: foundations and developments. **Electronic Markets**, v. 25, n. 3, p. 179–188, 2015.

HALL, C. M.; PAGE, S. J. **The geography of tourism and recreation**. 4. ed. London: Routledge, 2014.

MESEGUE-BASALLO, M. A., IVARS-BAIDAL, J. A., & CELDRÁN-BERNABEU, M. A. Tourists' perception of smart destinations. In **Tourism and ICTs** (pp. 55–72). Springer. 2024.

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Anuário estatístico do turismo no Brasil**. Brasília: MTur, 2024.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA. Observatório de Turismo da Paraíba. **Relatório de pesquisa de demanda turística em João Pessoa-PB**. João Pessoa: UFPB/OTPB, 2026. Disponível em:
<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiaZJhYTBJODMtNjZiMS00Yzk3LTgzMzctN2YzNjZmMjB1ODJlIiwidCI6IjA3MzgzNjYzLTZhODEtNGU2YS04NWZlLTk4MjU3YjYzY2ExYyJ9>
9. Acesso em: 28 fev. 2026.