

## "O MAIOR SÃO JOÃO DO MUNDO" SOB A ÓTICA DO SMART TOURISM

### RESUMO

O turismo é uma indústria complexa e multifacetada, que requer uma abordagem cuidadosa em termos de planejamento, gestão e sustentabilidade. Para garantir, assim, que os benefícios econômicos, sociais e ambientais sejam maximizados e que os impactos negativos sejam minimizados. Assim, o turismo é mais do que a soma de todo o equipamento receptivo de hotéis, agências de viagens, transportes, espetáculos, guias-intérpretes que o núcleo deve habilitar, para atender às correntes (Fonseca et al., 2022). Sendo uma forte fonte de desenvolvimento nas cidades, o turismo também possui conexões com o conceito de smart city. Em resumo, é possível visualizar a smart city como uma cidade profundamente tecnológica e amplamente interligada, que emprega tecnologias avançadas e sustentabilidade para desenvolver uma cidade sustentável, impulsionar o comércio criativo e aprimorar o bem-estar de seus habitantes. Nesse cenário, a perspectiva e o que define o Smart Tourism (ST) é a capacidade de proporcionar uma experiência turística enriquecedora e adaptada às expectativas e necessidades de cada viajante. Portanto, o destaque dessa pesquisa é o evento "O Maior São João do Mundo", uma celebração realizada em Campina Grande que atrai milhões de turistas todos os anos. Este evento é importante para a região, e os habitantes locais possuem um profundo conhecimento sobre ele. A colaboração da população, expressando suas opiniões e experiências, será fundamental para o desenvolvimento do nosso estudo. Assim o objetivo da pesquisa é analisar o evento "O maior São João do Mundo" de Campina Grande - PB sob os princípios do Smart Tourism de acordo com o ponto de vista dos habitantes da cidade. A pesquisa adotou uma abordagem quantitativa de caráter exploratório-descritivo, utilizando o método da Matriz de Análise Importância-Desempenho (IPA). Essa análise (IPA, do inglês Importance-Performance Analysis) é uma ferramenta de pesquisa utilizada para identificar e priorizar áreas de melhoria em produtos, serviços ou processos. Ela é baseada na percepção dos respondentes de uma pesquisa sobre a importância e desempenho (Silva-da-Nóbrega et al., 2019). Para essa análise foi utilizado o software IBM SPSS Statistics. Para formular os indicadores de Smart Tourism para eventos foi realizada uma revisão da literatura por meio de estudos em artigos e pesquisas acadêmicas, adaptando as variáveis para o evento "O Maior São do Mundo". A revisão teve como objetivo identificar tendências, lacunas e avanços na área, fornecendo uma base sólida para a compreensão do tema. Além disso, a pesquisa sistemática permitiu a comparação de diferentes abordagens e metodologias, contribuindo para a formação de uma visão crítica e informada sobre o assunto. A técnica de coleta utilizada foi um survey utilizando a plataforma Google Forms para os questionários online de maneira estratégica, visando garantir rigor e legitimidade às evidências. Esta ferramenta foi selecionada por sua capacidade de abordar diversas perguntas de pesquisa com facilidade e flexibilidade, permitindo avaliar a contribuição de cada respondente de forma eficaz. O período de coleta estendeu-se de 02 de abril de 2024 a 24 de abril de 2024, sendo utilizado a técnica de amostragem aleatória, pois é um método estatístico utilizado para selecionar uma amostra de uma população de forma que cada membro da população tenha a mesma probabilidade de ser escolhido para a amostra. Assim, esse estudo utilizou uma amostragem simples da cidade de Campina Grande na Paraíba, a qual apresenta 708,82 habitantes por quilômetro quadrado, com PIB per capita 25.066,11 e possui 419.379 habitantes (Ibge, 2022). De forma que para obter uma amostra significativa foi utilizado um nível de 95% de confiança e 5% de erro, resultando em 384 respondentes. Portanto, para a análise dos resultados, foi obtido 462 participações, das quais 407 foram consideradas válidas, exigindo que os respondentes fossem residentes de Campina Grande, na Paraíba. Em relação ao perfil dos participantes, destacou-se uma predominância do sexo feminino (65,6%), com idades predominantemente entre 18 e 30 anos (44,7%) e um nível educacional em sua maioria incompleto no ensino superior (29,2%). Dentre os resultados, foi observado que a variável mais importante é a de gastronomia regional/tradicional (V16) com uma média de 4,389 e um desvio padrão de 0,382. Esses resultados sugerem que os habitantes consideram muito as questões relacionados à experiência na vivência em uma cidade inteligente. Por outro lado, a variável menos importante para os habitantes foi a de programação gratuita (V2), com uma média de 3,467 e desvio padrão de 1,323. Em relação aos resultados de performance, a melhor variável de Campina Grande é a de aumento na taxa de ocupação hoteleira durante o Maior São João do Mundo, com média de 4,283 e desvio padrão de 1,038. No entanto, a pontuação atribuída a média, não é alta. Esta variável inclui, gestão, transparência e participação. A pior performance está relacionada a redes wifi com média de 2,189 e desvio padrão de 1,209. Desse modo, os habitantes consideram que Campina Grande apresenta uma performance inferior em marketing, propagandas e outras questões associadas a esta variável. Além disso, os resultados apresentaram gaps de satisfação dos habitantes quanto aos itens que classificam o ST, proporcionando 3 fatores-chave, sendo destacadas as variáveis: Serviços online, Guias turísticos e Melhor acessibilidade. Esses resultados apresentam que as variáveis utilizadas na pesquisa são consideradas quesitos importantes para os habitantes da cidade, pois a maioria dos itens foram avaliados acima de quatro pontos, na escala até cinco. Destaca-se, ainda, que os resultados que apontam lacunas na satisfação dos moradores em relação aos critérios que definem a cidade como uma cidade de Turismo Inteligente (ST), indicando possíveis falhas pela gestão do setor ou lacunas de conhecimento por parte dos habitantes. Enquanto o smart tourism tem o potencial de otimizar recursos turísticos, gerenciar destinos turísticos, manter atrações e promover uma melhor qualidade de vida e comunicação entre turistas e residentes (Gretzel, Werthner, Koo, & Lamsfus, 2015), a insatisfação dos habitantes sugere que os critérios avaliados não estão sendo satisfatoriamente atendidos. Este resultado demonstra um consenso entre teoria e prática quanto ao que indica a avaliação do processo do smart tourism no evento do maior São João do Mundo, a qual deve buscar incrementar sua pontuação dentre o conjunto de prioridades.

**Palavras-Chave:** Smart city / turismo de eventos / ODS