



# XVIII Seminário ANPTUR

ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PESQUISA  
E PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO

22 a 24 de setembro de 2021 | Ambiente virtual  
"Resiliência e enfrentamento de crises no turismo"

ANAIAS ANPTUR | ISSN 23596805

## Explorando os modelos de maturidade digital: reflexões sobre a aplicabilidade no turismo

Thyago Velozo de Albuquerque<sup>1</sup>  
Luiz Mendes Filho<sup>2</sup>

### Resumo

As transformações digitais são cada vez mais constantes em nosso cotidiano. E estas estão transformando não apenas nossa vida em sociedade, como têm modificando as organizações, suas operações e como se relacionam com seus públicos, assim como têm surgido novos modelos de negócios. E a atividade turística não têm ficado a parte dessas revoluções e transformações. Porém, não é possível ficar inerte e apenas sofrer os impactos dessas transformações. É preciso compreender o que está acontecendo e como as empresas, organizações e destinos estão se posicionando diante das novas tecnologias, e o quanto estão aderindo a elas e como estão sendo transformadas por elas. Esta pesquisa surge diante deste cenário, caracterizando-se como de caráter exploratório-descritivo, buscando fazer um levantamento bibliográfico dos estudos sobre Modelos de Maturidade Digital, procurando identificar os modelos existentes na literatura, para ajudar na reflexão sobre a aplicabilidade do conceito de modelos de maturidade digital no setor de Turismo. Diante dos dados levantados, identificou-se um interesse e maior participação por parte da iniciativa privada, a partir dos institutos de pesquisa e empresas de consultoria, no desenvolvimento, conceituação e aplicação de pesquisas sobre os Modelos de Maturidade Digital. Bem como, é a partir destes estudos, que pode-se identificar e acompanhar o nível de maturidade digital das empresas. Na academia é crescente o interesse por esta área de estudo, mas as pesquisas ainda são incipientes. No tocante ao Turismo, foram identificadas apenas duas iniciativas de modelagem de gradação de Maturidade Digital no Turismo, porém ambas incipientes e que necessitam de aprofundamento e trabalhos subsequentes. Destaca-se a necessidade de estudos para a concepção de modelos de maturidade digital específicos para o turismo, considerando as peculiaridades de cada segmento e *stakeholders* da atividade turística, com olhar para o destino, e também para as empresas e organizações. Por fim, sugere-se que a academia estruture esforços neste sentido para a literatura no turismo, para não sucumbir aos conhecimentos advindos e processados apenas na realidade dos negócios. O presente trabalho foi realizado com apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - Brasil (CAPES) - Código de Financiamento 001"

<sup>1</sup> Doutorando em Turismo no Programa de Pós-Graduação em Turismo da UFRN. Mestre em Cultura e Turismo na UESC-BA. Turismólogo na UFPE. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/2866172910709129>. E-mail: [thyago.velozo@gmail.com](mailto:thyago.velozo@gmail.com)

<sup>2</sup> PhD em Administração na Auckland University of Technology (Nova Zelândia) com pós-doutorado em Turismo pela Bournemouth University (Inglaterra). Professor do Programa de Pós-Graduação em Turismo da UFRN. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/7785924812425468>. E-mail: [luiz.mendes@ufrn.br](mailto:luiz.mendes@ufrn.br)



# XVIII Seminário ANPTUR

ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PESQUISA  
E PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO

22 a 24 de setembro de 2021 | Ambiente virtual  
"Resiliência e enfrentamento de crises no turismo"

ANAIAS ANPTUR | ISSN 23596805

**Palavras-chave:** Modelos de maturidade digital; Transformação digital; Novas tecnologias; Turismo.