



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"

ANAIIS ANPTUR | ISSN 23596805

Análise do aumento do uso e aceitação de Robôs, Inteligência Artificial e Automação dos Serviços em Hospitalidade e Turismo frente à Pandemia de COVID-19: uma proposta de pesquisa

Marília Ferreira Paes Cesário¹

Resumo

Esse artigo teórico aqui apresentado tem como objetivo principal propor um novo modelo a partir da junção de constructos da Teoria do Comportamento Planejado (TCP ou em inglês TPB - *Theory of Planned Behavior*) e da Teoria Unificada de Aceitação e Uso da Tecnologia (em inglês UTAUT - *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) com a intenção de incentivar a realização futura de uma pesquisa empírica, onde através do modelo proposto, seja possível observar se, a partir do maior acesso e disponibilidade de uso das tecnologias, impulsionado ainda mais agora, em virtude das necessidades trazidas pela Pandemia da COVID-19, haverá um aumento na intenção de uso e aceitação de tecnologias como robôs, inteligência artificial e automação dos serviços (RAISA - *Robots, Artificial Intelligence and Self automation*) no turismo e hospitalidade. Analisando as duas teorias, foram escolhidos para a criação de um novo modelo, os seguintes constructos: Atitude (TCP), Normas Subjetivas (TCP), Expectativa de desempenho (UTAUT), Expectativa de esforço (UTAUT) e Condições Facilitadoras (UTAUT). Através de uma pesquisa documental em artigos sobre os temas e sobre as teorias abordadas, faz-se uma revisão de literatura sobre a evolução do uso das tecnologias, mais especificamente na atividade turística e sobre como mudou o comportamento dos consumidores e das empresas, principalmente após a pandemia da COVID; e ainda são explanados os conceitos das duas teorias a serem estudadas e como elas surgiram. Posteriormente, faz-se a proposição do novo modelo, através da aglutinação dos constructos e da eliminação daqueles que, acreditou-se serem capazes de trazer apenas respostas repetidas, por terem como foco as mesmas análises. A partir daí, sugerem-se então cinco hipóteses, sobre o uso e a aceitação das tecnologias RAISA pelos turistas em suas próximas viagens, a serem validadas a partir da pesquisa empírica com o modelo proposto, através dos cinco constructos que foram selecionados.

Palavras-chave: Tecnologia; RAISA, COVID-19; TCP; UTAUT.

¹ Doutoranda em Turismo (UFRN), Mestre em Geografia (UFPE), Especialista em Planejamento e Gestão do Turismo (UPE/FCAP) e Bacharel em Turismo (UFPE). Vínculo Acadêmico: Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/8187741098920583>. E-mail: marilia.cesario@gmail.com

² O presente trabalho foi realizado com apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - Brasil (CAPES) - Código de Financiamento 001