



# 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

## As dinâmicas da inovação tecnológica no setor hoteleiro em tempos de pandemia

**Thamata Marini Grossi da Silva**<sup>1</sup>  
**Mariana Pires Vidal López**<sup>2</sup>  
**Marina Hastenreiter Silva**<sup>3</sup>

### Resumo

O turismo e a hotelaria têm enfrentado consequências adversas diante dos surtos de doenças infecciosas de grande escala. E, embora parte do setor hoteleiro mundial tenha se deparado com crises sanitárias, políticas, ambientais e terrorismo, a Covid-19 acarretou a suspensão e falência de muitos empreendimentos hoteleiros. Contudo, contrariamente fomentou o surgimento de novos paradigmas na prestação de serviços na hotelaria. Nesse contexto, a inovação tecnológica ganhou ainda mais força e espaço na hotelaria com o propósito de fornecer soluções em função da imposição do distanciamento físico e na percepção de segurança dos hóspedes em relação à prevenção da Covid-19. Assim, o objetivo deste artigo é identificar as inovações tecnológicas adotadas nos hotéis de redes nacionais e internacionais na cidade do Rio de Janeiro durante a pandemia da Covid-19. O presente estudo adotou a abordagem qualitativa, sendo uma pesquisa de caráter exploratório-descritivo. Utilizou-se como técnicas de coleta de dados, a pesquisa virtual e a revisão bibliográfica de cunho qualitativo (investigando textualmente os sentidos atribuídos aos textos e selecionando os estudos que abordavam temas e assuntos sobre inovação tecnológica na hotelaria e Covid-19). Referente à pesquisa virtual, foram analisados os protocolos adotados em 31 hotéis de redes nacionais e internacionais da cidade do Rio de Janeiro. O cruzamento das análises dos artigos selecionados e dos protocolos possibilitou a identificação de aproximações e/ou distanciamentos do setor hoteleiro carioca frente às inovações tecnológicas. Como resultados, identificou-se que as implementações referentes à inovação tecnológica nas redes hoteleiras na cidade do Rio de Janeiro são recorrentes e se restringiram: a) uso de sistemas de *check-in* móvel; b) máquinas de *check-in* e *check-out* sem contato físico; c) sistemas de robô de limpeza com tecnologias avançadas para desinfecção aprimorada (por exemplo, pulverizadores eletrostáticos, tecnologia de luz ultravioleta, etc.); d) utilização de aplicativos em diferentes setores (recepção, governança, A&B); e) uso de QR code. Além disso, observou-se que nas redes hoteleiras da cidade do Rio de Janeiro ainda não se tem a implementação de automação robótica

<sup>1</sup> Graduanda em hotelaria. UFRRJ. <http://lattes.cnpq.br/1348620825273942>. E-mail: [thamy.marini@gmail.com](mailto:thamy.marini@gmail.com).

<sup>2</sup> Doutora em Administração e Turismo. Docente do curso de Bacharelado em Hotelaria na UFRRJ. <http://lattes.cnpq.br/4227513007041165>. E-mail: [mariavidal@gmail.com](mailto:mariavidal@gmail.com).

<sup>3</sup> Mestre em Turismo (UFF). <http://lattes.cnpq.br/8361500707832248>. Email: [marinahs@id.uff.br](mailto:marinahs@id.uff.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

e nem Inteligência artificial. Por ora, esse tipo de tecnologia aparece apenas em hotéis de cidades do continente asiático. Por fim, espera-se com esse estudo contribuir com discussões sobre o referido tema no contexto nacional e refletir sobre as vantagens e desvantagens que o uso da tecnologia pode acarretar à hotelaria, como por exemplo a perda de emprego e a diminuição de experiências na prestação de serviço devido a diminuição de contato físico. Por isso, acredita-se que seja urgente pensar criticamente o que a tecnologia pode acarretar tanto para a hotelaria quanto para a sociedade, caso não haja reflexões éticas no seu uso.

**Palavras-chave:** Tecnologia; Hotel; Pandemia; Rio de Janeiro.