



# XIX SEMINÁRIO ANPTUR

28 A 30 DE SETEMBRO DE 2022 | RECIFE - UFPE

"ANPTUR 20 ANOS: PASSADO, PRESENTE E FUTURO DA PESQUISA EM TURISMO NO BRASIL"

## **Inovações tecnológicas em tempos da pandemia da Covid-19: um estudo sobre a percepção dos hóspedes na cidade do Rio de Janeiro**

**Mariana Pires Vidal López<sup>1</sup>**  
**Marina Hastenreiter Silva<sup>2</sup>**  
**Bruna Rafaela Capella Moreira<sup>3</sup>**

### **Resumo**

As inovações tecnológicas estão sendo implantadas, de forma gradativa, nos empreendimentos que integram o setor da hotelaria no Brasil. Sendo assim, identificou-se a necessidade de produzir este estudo sobre o espectro das inovações tecnológicas no ramo hoteleiro da cidade do Rio de Janeiro, sobretudo quanto ao enfrentamento da crise causada pelo novo coronavírus, haja vista a necessidade de cumprir os protocolos sanitários estipulados como maneira fundamental para reduzir o risco a segurança dos consumidores. Neste contexto, a hospitalidade se depara com o paradigma em que as experiências dos hóspedes estão atreladas a menor níveis de contato com humanos e maior nível de serviços prestados através da tecnologia. Portanto, a pesquisa tem como objetivo compreender como os hóspedes percebem as inovações tecnológicas durante a pandemia da Covid-19 e como as inovações influenciam no comportamento dos hóspedes. Assim, com base na análise de 4.060 comentários avaliativos realizados nas principais plataformas *online* de reservas de viagem mundial, Booking.com e TripAdvisor, durante o período de outubro de 2021 à abril de 2021, buscou-se analisar a percepção dos hóspedes em relação às inovações tecnológicas de consumidores que se hospedaram em 20 hotéis classificados conforme o Ministério do Turismo, nas categorias entre 3 e 5 estrelas, situados na Zona Sul, na Barra da Tijuca e no Recreio dos Bandeirantes da cidade do Rio de Janeiro. Como resultado identificou-se que a adoção de inovação tecnológica por parte dos hotéis para garantir a proteção da saúde do hóspede não é notória, há uma ausência de conhecimento do hóspede em relação ao modo como a tecnologia funciona, bem como há uma insatisfação da cobrança de taxa adicional pela utilização de um serviço tecnológico, seja por falta de informação e compreensão do hotel para com o hóspede, causando desconforto e colocando em dúvida a eficiência e a imagem do meio de hospedagem.

**Palavras-chave:** Inovação tecnológica; Comportamento do consumidor; Hotelaria; Covid-19.

<sup>1</sup> Doutora em Administração e Turismo. Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro (UFRRJ). <http://lattes.cnpq.br/4227513007041165>. [marividal@gmail.com](mailto:marividal@gmail.com)

<sup>2</sup> Mestre em Turismo. Fundação de Apoio à Escola Técnica (Faetec). <http://lattes.cnpq.br/8361500707832248>. [marinahs@id.uff.br](mailto:marinahs@id.uff.br)

<sup>3</sup> Graduanda em Hotelaria. Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro (UFRRJ). <http://lattes.cnpq.br/3698101679863788>. [brunabelahsm@hotmail.com](mailto:brunabelahsm@hotmail.com)