



# 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"

## Hotelaria e Covid-19: contribuições das inovações tecnológicas no desempenho organizacional

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

### Resumo

As organizações empresariais têm por objetivo contribuir de forma positiva para seu desempenho. O processo da mensuração de desempenho compreende o alcance de dados quantitativos e qualitativos para o monitoramento da *performance*. No contexto organizacional, a medição de desempenho implica no processo de quantificar a eficiência e a eficácia das atividades. Com a pandemia da Covid-19 houve a maximização de investimentos em tecnologias. Na hotelaria, o uso de inovações tecnológicas possibilitou a restauração da confiança do cliente ao criar espaços sociais seguros e seu desempenho organizacional. Nessa perspectiva, o presente artigo tem como objetivo principal relacionar o desempenho organizacional e o uso de inovações tecnológicas no setor hoteleiro. Quanto aos procedimentos metodológicos, esta é uma pesquisa de abordagem qualitativa e de caráter exploratório-descritivo. Como técnicas de coleta de dados, utilizou-se: revisão bibliográfica e entrevistas semiestruturadas com colaboradores atuantes nas principais redes de hotéis nacionais e internacionais localizadas no município do Rio de Janeiro. As entrevistas foram realizadas no segundo trimestre de 2021. Referente à revisão bibliográfica, as buscas foram realizadas considerando três recortes temporais: (1) período pré-pandêmico (2017/2019); (2) primeiro período pandêmico (2020); (3) segundo período pandêmico (2021). O objetivo foi alcançado através da constatação do uso destas inovações tecnológicas em empreendimentos hoteleiros; da verificação da eficiência do uso destas tecnologias no contexto de rotina interna de operações e serviços prestados ao público-alvo através de

<sup>1</sup>Doutora em Turismo e Administração. 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>Bacharelanda em Hotelaria na Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro (UFRRJ). <http://lattes.cnpq.br/1348620825273942>. [thamy.marini@gmail.com](mailto:thamy.marini@gmail.com)



# 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"

análise bibliográfica; e da investigação da percepção de funcionários dos empreendimentos hoteleiros em relação aos resultados relacionados ao uso destas tecnologias. Os principais resultados apontam que foram encontradas algumas convergências em relação às tecnologias e/ou inovações tecnológicas utilizadas na hotelaria nacional e internacional no contexto da pandemia da Covid-19. Destaca-se que nenhuma tecnologia pode substituir a prestação de serviço pautada no acolhimento (característico da hospitalidade) e que o uso da tecnologia favoreceu a confiança e segurança do hóspede e do colaborador. Ressaltando que a hotelaria foi capaz de desenvolver uma cultura inovadora, com uso de tecnologias aplicadas de maneira estratégica a fim de melhorar o desempenho organizacional.

**Palavras-chave:** desempenho; covid-19; inovação; tecnologia; hotelaria.