

PVCS2660-2021 - INOVAÇÕES TECNOLÓGICAS EM TEMPOS DA PANDEMIA DA COVID-19: UM ESTUDO SOBRE A PERCEPÇÃO DOS HÓSPEDES NA CIDADE DO RIO DE JANEIRO

IX Reunião Anual de Iniciação Científica da UFRRJ (RAIC 2021/2022) e III Reunião Anual de Iniciação em Desenvolvimento Tecnológico e Inovação (RAIDTec 2021/2022) - UFRRJ, 0ª edição, de 15/05/2023 a 19/05/2023
ISBN dos Anais: 978-65-5465-041-0

MOREIRA; Bruna Rafaela Capella ¹, LÓPEZ; Prof.^a Dra. Mariana Pires Vidal², SILVA; Prof.^a MSC. Marina Hastenreiter ³

RESUMO

Código do projeto no SIGAA: PVCS2660-2021 Inovações tecnológicas em tempos da pandemia da Covid-19: um estudo sobre a percepção dos hóspedes na cidade do Rio de Janeiro

Bruna Rafaela Capella Moreira *Graduanda da Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro* brunabelahsm@hotmail.com

Mariana Pires Vidal Lopez *Doutora na Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro* marividal@gmail.com Marina Hastenreiter Silva *Mestra na Fundação de Apoio à Escola Técnica* marinahs@id.uff.br

Devido à pandemia da Covid-19, os meios de hospedagem implantaram novas rotinas apoiadas em inovações tecnológicas (novidades relacionadas ao progresso tecnológico para otimização de produtos/serviços para promover novas formas de utilização) para cumprir os protocolos sanitários e garantir segurança pela necessidade de diminuição do contato físico para evitar o contágio de hóspedes e funcionários. Este estudo busca compreender a percepção dos consumidores das inovações tecnológicas oferecidas na pandemia nos hotéis que implantaram/intensificaram os recursos tecnológicos no município do Rio de Janeiro, distinguindo pontos positivos e negativos resultantes destas inovações e apresentando os equipamentos tecnológicos percebidos pelos consumidores. Para isso, utilizou-se a metodologia descritiva-exploratória de abordagem qualitativa pela análise de 4.060 avaliações efetuadas nas principais plataformas *online* de viagem (Booking.com e TripAdvisor). Os resultados apontaram a percepção do hóspede referente a inovação tecnológica em 189 comentários realizados no período de outubro de 2021 a abril de 2022, momento de expectativa pelo réveillon e carnaval no Rio de Janeiro, intensificação dos protocolos sanitários pela variante ômicron e flexibilização das medidas contra Covid-19 no Brasil. Foram avaliados 20 hotéis categorizados entre 3 e 5 estrelas, conforme Ministério do Turismo, situados na Zona Sul, Barra da Tijuca e Recreio dos Bandeirantes, na cidade do Rio de Janeiro. Pelos comentários, os consumidores percebem tecnologias que foram memoráveis, usadas por curiosidade, tornando-se atrativas. Estes desejam serviços tecnológicos de qualidade, entretanto, não querem pagar custos adicionais, provavelmente pela falta de justificativa pela cobrança adicional. A sensação de segurança aumenta com auxílio da tecnologia. Os consumidores que passaram por experiências positivas tendem recomendar a implementação nos hotéis. Contudo, algumas situações ocasionaram desconforto na utilização de equipamentos tecnológicos, pela ausência de instrução personalizada ou pela operacionalização não melhorar o serviço como esperado, situação que pode levar a contestação da eficiência do hotel, com isso, o hóspede geralmente se sente "cobaia". As inovações tecnológicas não são plenamente notadas, por não serem encontradas nos serviços essenciais na opinião do hóspede, na maioria das avaliações dos sites de viagens, os comentários foram rasos sobre as tecnologias disponíveis. Todavia, a arquitetura e design (produto tangível referente a infraestrutura) do hotel atraiu a atenção, levando-os a compartilhar nos comentários. Quando disponibilizam serviços tecnológicos é necessário suportar a atividade, por se tornar um diferencial para o consumidor, portanto, falhas que interrompam o serviço comprometem a reputação do hotel e

¹ Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro, brunabelahsm@hotmail.com

² Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro, marividal@gmail.com

³ Fundação de Apoio à Escola Técnica, marinahs@id.uff.br

localidade. Há relevância na implantação de inovações tecnológicas com estudos para satisfação do cliente, pela sensação de novidade ser valorizada como evolução. Para estudos futuros, propõem-se aplicar o mesmo método em outras cidades turísticas brasileiras para compreensão da perspectiva do consumidor a nível nacional. **Palavras-Chave:** Inovação tecnológica, Consumidor, Covid-19.

PALAVRAS-CHAVE: Inovação tecnológica, Consumidor, Covid-19

¹ Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro, brunabelahsm@hotmail.com

² Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro, marividal@gmail.com

³ Fundação de Apoio à Escola Técnica, marinahs@id.uff.br