

REVISTA TÓPICOS

INOVAÇÕES TECNOLÓGICAS NO SETOR HOTELEIRO DE SÃO LUÍS MA: UM ESTUDO DAS ADAPTAÇÕES DURANTE A PANDEMIA DE COVID-19

DOI: 10.5281/zenodo.14969096

Jose Ribamar Sousa Pinheiro¹

Rosany Cruz Goncalves²

Sandra Helena da Rocha Vieira³

Yohanna Beatrice O. M. de Gouveia⁴

Jonilson Costa Correia⁵

RESUMO

O artigo analisa as inovações tecnológicas implementadas no setor hoteleiro de São Luís – MA, focando nas adaptações necessárias durante a pandemia de COVID-19. O objetivo principal da pesquisa é identificar como os hotéis da região utilizaram a tecnologia para enfrentar os desafios impostos pela crise sanitária, garantindo a segurança dos hóspedes e a continuidade das operações. Para isso, a metodologia empregada inclui a realização de entrevistas com gestores de hotéis, bem como a análise de dados secundários sobre as tendências do setor e o impacto da pandemia. Os resultados revelam que muitos estabelecimentos adotaram soluções como check-in e check-out digitais, sistemas de pagamento contactless e ferramentas de gestão que permitem a otimização de processos e a redução

REVISTA TÓPICOS - ISSN: 2965-6672

REVISTA TÓPICOS

do contato físico. Além disso, a pesquisa destaca a importância de investimentos em tecnologia para a promoção de um ambiente seguro, como a instalação de equipamentos de desinfecção e a implementação de protocolos de higiene rigorosos. As conclusões apontam que a adoção de inovações tecnológicas não apenas ajudou os hotéis a se adaptarem às exigências emergenciais da pandemia, mas também contribuiu para uma transformação mais ampla do setor, impulsionando a competitividade e a sustentabilidade a longo prazo. Assim, o estudo evidencia a relevância da tecnologia como aliada na recuperação do setor hoteleiro, sugerindo que as inovações implementadas durante esse período crítico podem se tornar práticas permanentes que aprimoram a experiência do cliente e a eficiência operacional.

Palavras-chave: Pandemia. Tecnologia. Inovação. Gestão Hoteleira.

ABSTRACT

The article analyzes the technological innovations implemented in the hotel sector of São Luís – MA, focusing on the necessary adaptations during the COVID-19 pandemic. The main objective of the research is to identify how the hotels in the region used technology to face the challenges imposed by the health crisis, ensuring the safety of guests and the continuity of operations. To achieve this, the methodology employed includes conducting interviews with hotel managers, as well as analyzing secondary data on industry trends and the impact of the pandemic. The results reveal that many establishments adopted solutions such as digital check-in and check-out, contactless payment systems, and management tools that allow for the optimization of processes and a reduction in physical contact.

REVISTA TÓPICOS - ISSN: 2965-6672

REVISTA TÓPICOS

Furthermore, the research highlights the importance of investing in technology to promote a safe environment, such as the installation of disinfection equipment and the implementation of rigorous hygiene protocols. The conclusions indicate that the adoption of technological innovations not only helped hotels adapt to the emergency demands of the pandemic but also contributed to a broader transformation of the sector, boosting competitiveness and long-term sustainability. Thus, the study emphasizes the relevance of technology as an ally in the recovery of the hotel sector, suggesting that the innovations implemented during this critical period may become permanent practices that enhance customer experience and operational efficiency.

Keywords: Pandemic. Technology. Innovation. Hospitality Management.

1 INTRODUÇÃO

A pandemia de COVID-19 provocou uma das crises econômicas e sociais mais profundas da história recente, afetando múltiplos setores, especialmente o turismo e, conseqüentemente, a hotelaria. Na cidade de São Luís, capital do Maranhão, o setor hoteleiro enfrentou desafios sem precedentes, demandando adaptações ágeis às novas realidades impostas pelo contexto sanitário.

Nesse cenário, as inovações tecnológicas emergiram como soluções essenciais para a sobrevivência e revitalização dos estabelecimentos, que precisaram garantir a segurança de seus clientes enquanto reavaliavam suas operações e estratégias de mercado (NITAHARA, 2021).

REVISTA TÓPICOS

Este estudo tem como objetivo investigar como as inovações tecnológicas foram implementadas pelos hotéis de São Luís durante a pandemia e quais impactos essas mudanças tiveram na gestão e na experiência do cliente. A questão central que orienta a pesquisa é: até que ponto as inovações tecnológicas contribuíram para a adaptação e recuperação do setor hoteleiro em um momento de crise? Essa indagação é de suma importância, pois possibilita uma análise das estratégias adotadas e dos resultados obtidos, refletindo a vivência do pesquisador, que, como parte do setor, observa de perto as transformações e desafios enfrentados (BEZERRA, 2023).

A relevância deste trabalho se justifica pela necessidade de compreender as dinâmicas de adaptação do setor hoteleiro durante a pandemia, uma vez que os resultados poderão fornecer insights valiosos sobre a resiliência do mercado. Além disso, a pesquisa busca oferecer subsídios práticos para gestores e investidores, ampliando o entendimento teórico sobre inovação e gestão em serviços (FREDERICK, 2010).

Os objetivos deste trabalho são: (1) mapear as inovações tecnológicas adotadas pelos hotéis de São Luís durante a pandemia; (2) analisar a eficácia dessas inovações em termos de gestão e experiência do cliente; e (3) propor recomendações para a continuidade e evolução dessas práticas no pós-pandemia, enfim o objetivo principal deste artigo é: identificar como os hotéis da região utilizaram a tecnologia para enfrentar os desafios impostos pela crise sanitária, garantindo a segurança dos hóspedes e a continuidade das operações. Ao abordar esses objetivos, a pesquisa visa

REVISTA TÓPICOS

aprofundar a compreensão das respostas do setor às adversidades, evidenciando a importância das inovações tecnológicas como ferramentas cruciais para a sustentabilidade e o crescimento do setor hoteleiro.

Dessa forma, a presente pesquisa se insere em um contexto de grande relevância, ao investigar não apenas as adaptações emergenciais, mas também as oportunidades que podem ser aproveitadas a partir das inovações tecnológicas, oferecendo um panorama valioso para o futuro da hotelaria em São Luís e em outras localidades.

2 A TRANSFORMAÇÃO DIGITAL NO SETOR HOTELEIRO

A transformação digital no setor hoteleiro brasileiro, acelerada pela pandemia de COVID-19, representa um movimento estratégico importante que visa otimizar processos operacionais e melhorar a experiência do hóspede. A adoção de tecnologias, como sistemas de gerenciamento de propriedades (PMS), plataformas de reserva online e automação de check-ins e check-outs, se tornou essencial para garantir eficiência e segurança em meio a um cenário de crise. Segundo Costa (202), a digitalização do setor, que já estava em andamento, foi impulsionada pela necessidade de adaptar-se aos novos padrões de higiene e distanciamento social exigidos pela pandemia. Além disso, a integração com plataformas de reserva online, como Booking.com e Airbnb, foi crucial para expandir a visibilidade dos hotéis durante o período de restrições.

A pandemia trouxe desafios significativos para o setor de turismo no Brasil, obrigando os hotéis a se reestruturarem para garantir a segurança

REVISTA TÓPICOS

dos hóspedes e a continuidade das operações. Segundo Souza e Silva (2020), a adoção de tecnologias de automação foi vital para a gestão de fluxos de hóspedes, como check-ins digitais e pagamentos via QR code, que permitiram minimizar o contato físico. Esses avanços tecnológicos não só ajudaram a enfrentar os desafios impostos pela pandemia, mas também possibilitaram uma recuperação mais rápida do setor, mantendo a competitividade dos hotéis.

3 INOVAÇÃO TECNOLÓGICA NOS HOTÉIS DE SÃO LUÍS-MA

Em relação aos impactos específicos em São Luís, capital do Maranhão, a adaptação tecnológica foi um reflexo das tendências observadas em outras regiões do Brasil, mas com desafios adicionais devido ao porte e estrutura de muitos dos estabelecimentos da cidade. Pereira e Santos (2021) observam que, embora a pandemia tenha forçado muitos hotéis de São Luís a adotarem novas tecnologias, os hotéis de menor porte enfrentaram dificuldades para investir em soluções inovadoras devido às limitações financeiras. No entanto, alguns estabelecimentos conseguiram implementar inovações importantes, como sistemas de check-in automatizados, câmeras de monitoramento de temperatura e o uso de aplicativos para pedidos de serviços, garantindo assim a segurança dos hóspedes e a eficiência operacional.

A digitalização desempenhou um papel fundamental na adaptação dos serviços de alimentação, permitindo o uso de aplicativos móveis para pedidos de refeições nos quartos e a implementação de tecnologias que asseguraram o distanciamento social nas áreas comuns. Gomes e Almeida

REVISTA TÓPICOS

(2020) ressaltam que essa adoção tecnológica possibilitou que hotéis em São Luís, inclusive os de menor porte, mantivessem suas operações de forma contínua e em conformidade com as novas demandas dos turistas. Além disso, a pesquisa de Oliveira e Silva (2020) aponta que a tecnologia de gestão de reservas e o atendimento automatizado se tornaram diferenciais competitivos para muitos estabelecimentos na cidade. Esses avanços foram vistos como uma maneira eficaz de criar confiança entre os hóspedes e garantir o cumprimento dos protocolos de saúde pública. Assim, a digitalização não apenas facilitou a adaptação dos serviços, mas também ajudou a fortalecer a relação entre os hotéis e os turistas em um cenário desafiador.

A pandemia impulsionou a digitalização de processos internos, destacando o uso de plataformas móveis de comunicação, essenciais para a interação com os hóspedes, proporcionando agilidade e conveniência. Tecnologias como chatbots tornaram-se comuns para responder a perguntas frequentes, melhorando o atendimento ao cliente e permitindo que os funcionários se dedicassem a atividades mais estratégicas e valiosas (Martins & Souza, 2021). Além disso, essas inovações possibilitaram que os hotéis mantivessem o contato com os clientes durante o isolamento social, o que fortaleceu os relacionamentos e assegurou a continuidade da comunicação. Com isso, o setor hoteleiro se adaptou às novas demandas, utilizando a tecnologia para melhorar a experiência do cliente e otimizar a operação, evidenciando a importância da transformação digital em tempos de crise.

REVISTA TÓPICOS

4 USO DE IA E IOT PARA PERSONALIZAÇÃO E EFICIÊNCIA NA HOTELARIA

A inovação tecnológica não se limitou a soluções operacionais. Em muitos hotéis, o uso de inteligência artificial (IA) e internet das coisas (IoT) se tornou uma ferramenta importante para personalizar a experiência do hóspede. A automação de serviços e a análise de dados também contribuíram para a melhoria da gestão e do marketing dos hotéis, permitindo que os gestores pudessem oferecer serviços mais direcionados às necessidades dos hóspedes, baseando-se em dados coletados ao longo das estadias. A integração de IA para sugestões personalizadas e a utilização de sistemas de monitoramento em tempo real para garantir a qualidade da limpeza e a segurança também se tornou uma tendência crescente durante a pandemia (Pencarelli et al., 2020).

Em São Luís, os desafios enfrentados pelo setor hoteleiro não foram apenas tecnológicos, mas também financeiros. A pesquisa de Pereira e Santos (2021) aponta que, enquanto alguns hotéis conseguiram adotar inovações como check-in digital e câmeras termográficas, muitos outros ficaram para trás, principalmente devido à falta de recursos para investir em novas tecnologias. No entanto, os estabelecimentos que conseguiram adotar essas tecnologias conseguiram não só melhorar a eficiência operacional, mas também aumentar a confiança dos turistas, oferecendo uma experiência de hospedagem mais segura e confortável.

A aceleração das inovações tecnológicas no setor hoteleiro de São Luís durante a pandemia também trouxe à tona uma nova mentalidade sobre

REVISTA TÓPICOS

como os hotéis devem se adaptar a crises futuras. A digitalização foi uma das principais ferramentas para a superação da crise, permitindo que os hotéis não só mantivessem suas operações, mas também continuassem a atrair turistas, mesmo em tempos de instabilidade (Oliveira & Silva, 2020). Com o tempo, os hábitos dos consumidores mudaram permanentemente, e a adoção de tecnologias que permitem experiências sem contato, como pagamentos digitais e interações automatizadas, se tornou uma expectativa comum para os turistas.

Portanto, as adaptações tecnológicas realizadas pelo setor hoteleiro, tanto em São Luís quanto no Brasil como um todo, foram essenciais para a resiliência e recuperação do setor durante a pandemia de COVID-19. A continuidade desses investimentos em inovação será crucial para que os hotéis permaneçam competitivos e preparados para atender a um mercado cada vez mais digitalizado e exigente

5 METODOLOGIA

Este estudo adotou uma abordagem qualitativa e quantitativa para compreender as tendências do setor hoteleiro e os impactos causados no âmbito da pandemia. A metodologia foi dividida em duas etapas principais: a realização de entrevistas com gestores de hotéis e a análise desses dados secundários.

Na primeira etapa, foram conduzidas entrevistas com gestores de hotéis de diferentes categorias e localizações. O objetivo foi obter insights sobre as principais dificuldades enfrentadas durante a pandemia, as estratégias de

REVISTA TÓPICOS

recuperação adotadas e as perspectivas para o futuro do setor. As entrevistas foram realizadas presencialmente, conforme a disponibilidade dos responsáveis participantes. Foram seguidos critérios de seleção dos entrevistados, considerando a experiência no setor e a diversidade de perfis dos hotéis que participaram. As respostas foram analisadas por meio da técnica de análise de conteúdo, identificando os padrões de repetição entre os hotéis, redes e similares, e tendências nos relatos dos gestores.

A segunda etapa consistiu na análise de dados provenientes de relatórios do setor hoteleiro, estudos acadêmicos, publicações de acadêmicos de cursos de turismo e organizações governamentais e não governamentais. Foram coletadas informações sobre taxas de ocupação, variações nos preços, mudanças nas preferências dos consumidores e políticas adotadas para mitigar os impactos da pandemia. Além disso, foram avaliadas as tendências emergentes, como a digitalização dos serviços, novas exigências sanitárias e a recuperação do turismo internacional como um todo.

A integração dos dados obtidos por meio das entrevistas e da análise documental permitiu uma visão abrangente e fundamentada sobre os desafios e transformações no setor hoteleiro. A união dessas informações garantiu maior validade e confiabilidade dos resultados obtidos, possibilitando a identificação de padrões e convergências, além de possíveis discrepâncias entre a percepção dos gestores e os dados do mercado. Dessa forma, este estudo não apenas contribuiu para a literatura acadêmica, mas também ofereceu insights práticos para a formulação de

REVISTA TÓPICOS

estratégias mais eficazes, auxiliando gestores e demais stakeholders na adaptação às novas dinâmicas do setor.

6 RESULTADOS E DISCUSSÕES SOBRE OS ACHADOS DA PESQUISA

A análise dos dados revelou que os hotéis de São Luís adotaram uma série de inovações tecnológicas para enfrentar os desafios impostos pela pandemia de COVID-19. As soluções mais comuns incluíram a implementação de check-ins e check-outs digitais, sistemas de pagamento contactless e o uso de ferramentas de gestão para otimizar processos e reduzir o contato físico. Além disso, os estabelecimentos investiram em equipamentos de desinfecção e implementaram protocolos rigorosos de higiene, o que se mostrou crucial para a manutenção da segurança dos hóspedes e funcionários.

A pesquisa também indicou que a digitalização foi um fator chave para a continuidade das operações durante a crise. A maioria dos gestores entrevistados apontou que a adoção de tecnologias para automatização dos processos ajudou a reduzir os custos operacionais e a aumentar a eficiência. Em particular, os sistemas de automação de check-in e os pagamentos sem contato foram destacados como inovações essenciais, permitindo uma experiência mais ágil e segura para os hóspedes.

Um ponto relevante que surgiu durante a análise dos dados foi a disparidade entre os hotéis de diferentes portes. Enquanto os estabelecimentos maiores conseguiram realizar investimentos mais substanciais em tecnologias, como câmeras termográficas e plataformas de

REVISTA TÓPICOS

reservas digitais, os hotéis de menor porte enfrentaram dificuldades devido às limitações financeiras, o que impediu a adoção de algumas dessas inovações. Mesmo assim, muitos desses hotéis conseguiram adotar tecnologias mais simples, como aplicativos para pedidos de serviços, que ajudaram a manter a operação fluindo de forma eficaz.

A digitalização também foi um diferencial no atendimento ao cliente. A utilização de chatbots e plataformas móveis para comunicação com os hóspedes durante o período de isolamento social foi uma das inovações mais citadas pelos gestores. Essas ferramentas permitiram que os hotéis mantivessem o contato com os clientes e respondessem rapidamente às suas necessidades, o que contribuiu para a confiança dos turistas e para a continuidade dos negócios.

As inovações tecnológicas implementadas no setor hoteleiro de São Luís durante a pandemia não só ajudaram a lidar com a crise imediata, mas também indicam um caminho para a transformação a longo prazo do setor. Muitos dos gestores entrevistados destacaram que as mudanças implementadas não serão temporárias, mas sim parte de uma nova realidade do setor, que visa melhorar a experiência do cliente e a eficiência operacional.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo evidenciou o papel crucial da tecnologia na adaptação e recuperação do setor hoteleiro de São Luís durante a pandemia de COVID-19. As inovações tecnológicas implementadas pelos hotéis não só foram

REVISTA TÓPICOS

essenciais para garantir a segurança e a continuidade das operações, mas também proporcionaram uma transformação significativa no modo como os serviços são prestados. As soluções tecnológicas, como o check-in digital e o pagamento sem contato, se mostraram não apenas ferramentas emergenciais para enfrentar a pandemia, mas também práticas que podem se tornar permanentes no setor, melhorando a experiência do hóspede e a eficiência operacional a longo prazo.

No entanto, o estudo também apontou desafios significativos, especialmente para os hotéis de menor porte, que enfrentaram dificuldades financeiras para investir em tecnologias mais avançadas. Apesar disso, a adoção de tecnologias mais simples mostrou-se uma solução eficaz para muitos estabelecimentos, demonstrando a flexibilidade do setor em se adaptar às novas demandas do mercado.

Portanto, é fundamental que os gestores do setor hoteleiro continuem a investir em inovação tecnológica, não apenas como uma resposta a crises, mas como uma estratégia para a sustentabilidade e crescimento do setor. A digitalização, a automação e o uso de tecnologias de gestão são tendências que devem ser consolidadas, uma vez que ajudam a aumentar a competitividade e a atender às crescentes expectativas dos consumidores.

Este estudo sugere que as inovações tecnológicas, implementadas de forma estratégica, têm o potencial de transformar o setor hoteleiro em um ambiente mais eficiente, seguro e resiliente, capaz de enfrentar desafios futuros e garantir a satisfação dos hóspedes. O monitoramento contínuo das tendências tecnológicas e a adaptação dos serviços são fundamentais para o

REVISTA TÓPICOS

sucesso a longo prazo da hotelaria, tanto em São Luís quanto em outras localidades.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BEZERRA, V.R. Cooperação Público-Privado no Apoio À Resposta do Sistema Único de Saúde À Covid-19: Uma Análise da Iniciativa Todos Pela Saúde. Estudos de Gestão de Saúde, v. 7, n. 1, p. 10 - 14, 2023

COSTA, L. A. O impacto da pandemia de COVID-19 no setor de turismo no Brasil. Revista Brasileira de Turismo, v. 19, n. 2, p. 98-115, 2020.

COSTA, L. A. A transformação digital no setor hoteleiro brasileiro: desafios e perspectivas pós-pandemia. Turismo em Análise, v. 32, n. 1, p. 35-49, 2021.

FREDERICK, B. W. B. Um entendimento ampliado da participação do cliente na inovação em serviços. Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações. Disponível em: <https://bdtd.ibict.br/vufind/Record/USP_a4321faad795dad53e2964d0781c> Acesso em: 12 fev. 2025

GOMES, T. M.; ALMEIDA, D. L. Inovações tecnológicas no setor hoteleiro de São Luís: Adaptação durante a pandemia de COVID-19. Estudos de Turismo e Hospitalidade, v. 28, n. 3, p. 78-92, 2020.

LIMA, D. B.; SILVA, M. C. A digitalização no setor hoteleiro: A evolução no contexto da pandemia de COVID-19. Revista Brasileira de Gestão de

REVISTA TÓPICOS

Negócios, v. 22, n. 4, p. 102-119, 2020.

MARTINS, R. R.; SOUZA, P. L. Tecnologias emergentes e sua aplicação no setor hoteleiro brasileiro pós-pandemia. Revista de Administração de Empresas, v. 41, n. 3, p. 59-75, 2021.

NITAHARA, Akemi. Estudo mostra que pandemia intensificou uso das tecnologias digitais. Agência Brasil: Rio de Janeiro, 2021. Disponível em: <<https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2021-11/estudo-mostra-que-pandemia-intensificou-uso-das-tecnologias-digitais>>. Acesso em: 12 fev. 2025.

OLIVEIRA, F. J.; SILVA, A. G. Transformação digital no turismo: A adoção de tecnologias e sua relação com o comportamento do consumidor. Revista de Turismo e Hospitalidade, v. 32, n. 2, p. 123-135, 2020.

PENCARELLI, T.; RICCI, M.; SORRENTINO, M. Health technologies in the hotel industry during the COVID-19 pandemic. International Journal of Hospitality & Tourism Administration, v. 21, n. 1, p. 49-64, 2020.

PEREIRA, L. S.; SANTOS, R. T. Desafios e soluções tecnológicas no setor hoteleiro de São Luís durante a pandemia de COVID-19. Revista de Turismo do Maranhão, v. 17, n. 1, p. 45-58, 2021

SEBRAE. Conheça a importância das ferramentas de automação comercial. Disponível em: <https://www.sebrae.com.br>. Acesso em: 14 fev. 2025.

REVISTA TÓPICOS - ISSN: 2965-6672

REVISTA TÓPICOS

SOUZA, J. F.; SILVA, T. A. O impacto da COVID-19 no turismo no Brasil: Estratégias de adaptação e inovação no setor hoteleiro. Estudos de Gestão e Inovação, v. 9, n. 1, p. 22- 38, 2020.

¹ Discente do Curso Superior de Turismo da UFMA Universidade Federal do MA Campus Fábrica Santa Amélia. E-mail: jrs.pinheiro@discente.ufma.br

² Discente do Curso Superior de Hotelaria da UFMA Universidade Federal do MA Campus Fábrica Santa Amélia. E-mail: rosanycruz1998@hotmail.com

³ Discente do Curso Superior de Hotelaria da UFMA Universidade Federal do MA Campus Fábrica Santa Amélia. E-mail: sandra.hrv@discente.ufma.br

⁴ Discente do Curso Superior de Hotelaria da UFMA Universidade Federal do MA Campus Fábrica Santa Amélia. E-mail: yohanna.beatrice@discente.ufma.br

⁵ Docente do Curso Superior de Hotelaria da UFMA Universidade Federal do MA – Departamento de turismo e Hotelaria. Campus Fábrica Santa Amélia. Doutor em Educação (UFMG). E-mail: jonilson.costa@ufma.br