



UFRRJ



PROPPG
Pro-Reitoria de Pesquisa
e Inovação
UFRRJ



RAIC 21/22
IX Reunião Anual de
Iniciação Científica

RAIDTEC 21/22
III Reunião Anual de Iniciação em
Desenvolvimento Tecnológico
e Inovação

Nossas Cientistas:

*mulheres e ciência no Brasil,
ontem e hoje*



1. Carolina Maria de Jesus
2. Bertha Lutz
3. Maria Conceição
4. Lella Gonzales
5. Mayana Zatz
6. Sonia Guimarães

OS AVANÇOS TECNOLÓGICOS DOS PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO (POP'S) NO SETOR HOTELEIRO EM TEMPOS DE PANDEMIA COVID-19

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

SILVA; Thamata Marini Grossi da ¹, LOPEZ; Mariana Pires Vidal ², SILVA; Marina Hastenreiter ³

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 principal do trabalho desenvolvido foi identificar os procedimentos operacionais padrão que envolvem inovações tecnológicas adotados 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 aos seguintes subgrupos categorizados: 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

¹ Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro, thamy.marini@gmail.com

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

³ FAETEC, marinahs@id.uff.br

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 e nem Inteligência artificial. Até o final do estudo, esse tipo de tecnologia apareceu apenas em hotéis de cidades do continente asiático. Por fim, esperou-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 na 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

¹ Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro, thamy.marini@gmail.com

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

³ FAETEC, marinahs@id.uff.br