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 d e *check-in* móvel; b) máquinas de *check-in* e *chek-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, marividal@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