

**Recebido: 31.03.2024****Aprovado: 15.04.2024****Avaliado: pelo Sistema Double Blind Review**

## **A OBSOLESCÊNCIA DA TECNOLOGIA NA HOTELARIA: UM ESTUDO SOBRE OS IMPACTOS NO ATENDIMENTO DIANTE DE SISTEMAS DESATUALIZADOS.**

## **THE OBSOLESCENCE OF TECHNOLOGY IN HOSPITALITY: A STUDY ON THE IMPACTS ON SERVICE DELIVERY IN THE FACE OF OUTDATED SYSTEMS.**

**Roberta Teixeira Sicsu dos Santos<sup>1</sup>****E-mail: [robertasicsu11@hotmail.com](mailto:robertasicsu11@hotmail.com)****ORCID: 0009-0001-5743-1966**

### **RESUMO**

O presente estudo tem como objetivo compreender o fenômeno da tecnologia na hotelaria e seu impacto no atendimento, a partir de dados obtidos por aplicação de formulários com recepcionistas e gerentes de hotéis em Manaus, considerando suas experiências. A pesquisa evidenciou as principais reclamações dos hóspedes referentes às tecnologias e a ausência de investimento em atualização ou troca dos equipamentos desatualizados, mas também trouxe reflexões quanto à otimização que esses equipamentos, mesmo obsoletos em sua maioria, trazem no atendimento da hotelaria manauara. Além disso, o estudo também explora reflexões sobre como o atendimento humanizado e o preparo dos hoteleiros podem fidelizar seus hóspedes, mesmo diante de transtornos relacionados à tecnologia.

**Palavras-chave:** Obsolescência. Hotelaria. Atendimento. Tecnologia.

### **ABSTRACT**

The present study aims to understand the phenomenon of technology in the hotel industry and its impact on customer service, based on data obtained through the application of forms with receptionists and hotel managers in Manaus, considering their experiences. The research highlighted the main complaints from guests regarding technology and the lack of investment in updating or replacing outdated equipment, but also brought reflections on the optimization that these equipment, even though mostly obsolete, bring to the customer service of Manaus hotels. Additionally, the study also explores reflections on how personalized service and the preparedness of hotel staff can foster guest loyalty, even in the face of technology-related challenges.

**Keywords:** Obsolescence. Hospitality. Service. Technology.

---

<sup>1</sup> Graduanda em Turismo na Universidade do Estado do Amazonas (UEA).

## 1. INTRODUÇÃO

No atual contexto da sociedade, caminhamos juntamente com a ascensão tecnológica, onde nosso dia a dia é impactado por tecnologias novas, atualizações, aplicativos ou equipamentos. A hotelaria é um desses âmbitos onde a tecnologia vem ganhando seu espaço e se entrelaçando ao processo hoteleiro. Kohn e Moraes (2007) afirmam que os feitos de uma sociedade já não a denominam mais, mas sim os instrumentos usados por ela para evoluir.

Para o entendimento desse processo, alguns fatores devem ser analisados: a demanda hoteleira diversificada, a globalização, a competitividade do mercado e a alta demanda por facilidades em nosso dia a dia.

Para Almeida e Sena (2012), a tecnologia na hotelaria pode ser percebida no uso de computadores, serviços de internet, wireless, fechaduras com cartões magnéticos, coifas com sistema de autolimpeza, elevadores com sistema alfanumérico e software que permitem a conectividade entre os setores. A partir dessa afirmação, percebemos que a tecnologia está muito presente no dia a dia hoteleiro e que a mesma tem grande impacto no serviço ofertado ao PAX, podendo gerar devoluções positivas ou negativas.

A partir da análise desses fatores, esse trabalho tem como objetivo geral analisar o impacto da tecnologia na hotelaria, considerando sua crescente influência no setor e seu papel na oferta de serviços aos clientes. Com o intuito de atingir esse objetivo, tem como análise específica identificar os principais sistemas tecnológicos utilizados pelo setor hoteleiro, analisar as dificuldades encontradas no atendimento aos clientes decorrentes da implementação e uso da tecnologia, investigar os tipos de feedbacks recebidos dos clientes em relação aos serviços tecnológicos oferecidos pelos hotéis, avaliar o preparo dos atendentes para lidar com as dificuldades relacionadas à tecnologia e fornecer um serviço de qualidade aos clientes, e realizar uma análise crítica e analítica, desenvolvida pela academia, sobre o desenvolvimento tecnológico na hotelaria da região amazônica, visando contribuir para o crescimento do setor na região e aprimorar a experiência turística oferecida, tornando-a uma referência em qualidade e modernidade.

## 2. MATERIAIS E MÉTODO

Carvalho (2000) caracteriza como conhecimento científico, a procura das possíveis causas de um fenômeno, buscando compreender ou explicar a realidade dos fatores que determinam a existência desse fenômeno. Entendemos que o fenômeno da tecnologia na hotelaria vem sendo um ápice ou declínio dos empreendimentos, e estudar esse fenômeno aplicando as metodologias adequadas pode nos levar a entender como desenvolver formas de mitigar os impactos negativos na satisfação do cliente.

A metodologia utilizada nesta pesquisa foi delineada por um plano de pesquisa qualitativa, sendo aplicada através do olhar analítico e realização de entrevistas com um público específico: gestores e recepcionistas da hotelaria, no período de um mês. Totalizaram-se onze entrevistados de dois hotéis da mesma rede e um hotel de rede internacional. A pesquisa buscou identificar o fenômeno aplicando formulários com as seguintes perguntas: qual função desempenhada; já sentiu dificuldade em utilizar o sistema do seu hotel em algum momento; qual sistema é utilizado em seu hotel; percebeu insatisfação do cliente no atendimento por conta do equipamento travado; já recebeu feedback negativo por conta de sistemas ou equipamentos travados ou parados; qual seria a maior reclamação por parte dos hóspedes?

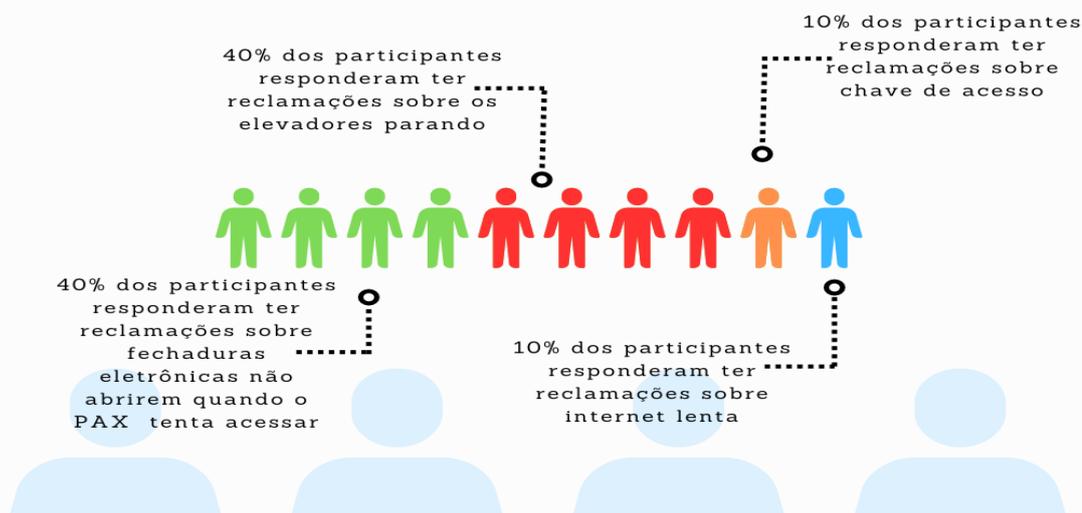
## 3. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Klement (2007) afirma que a inovação visa o aumento da qualidade, redução de custos, redução de tempo e foco na necessidade do consumidor. Com a pesquisa aplicada pôde ser percebido o preparo da equipe em contornar situações adversas ocasionadas pelo mau funcionamento dos equipamentos eletrônicos ou sistemas, entretanto, levantou um novo questionamento: as tecnologias na hotelaria pararam no tempo?

Na aplicação dos formulários, ao serem questionados sobre o sistema utilizado nos seus respectivos hotéis, apontaram o Desbravador, um dos primeiros sistemas inseridos nos hotéis, não sofrendo atualizações significativas desde então. De acordo com Dosi (1982), as mudanças tecnológicas estão classificadas em duas etapas: mudanças de tecnologia “empurrada”, que mudam conforme aprimoramento de um produto e mudanças geradas pela necessidade do mercado e do consumidor. Através dos resultados obtidos, pode-se perceber a urgência de investimento na atualização e manutenção dos sistemas e equipamentos, de forma que venha reduzir o percentual de reclamações e insatisfação do hóspede.

Foi apontado pelos entrevistados algumas das principais reclamações dos PAXs referente a sistemas utilizados na hotelaria, obtendo 40% referente aos elevadores parados, 40% referente as fechaduras eletrônicas não abrindo quando necessário, 10% referente as chaves de acesso desmagnetizadas constantemente e 10% referente a internet lenta, sendo esta última, um problema constante. (Gráfico I)

**Gráfico I:** Percentual de reclamações dos hóspedes



Fonte: Forms aplicado em entrevista pelo autor/2024

Brambilla (2020) afirma que, para o turismo e a indústria da hospitalidade, a internet aparece como elemento fundamental e significativo para explorar a inovação do mercado turístico. Devemos reconhecer que a hotelaria teve grandes avanços. Entretanto, na cidade de Manaus, podemos perceber muitos hotéis estagnados no tempo, negando as tendências do mercado e as necessidades atuais dos hóspedes, que estão cada vez mais em busca de comodidade e facilidade.

Com base nos resultados da pesquisa, que considerou tanto hotéis antigos quanto um hotel de operação recente em Manaus, concluímos que há uma resistência significativa por parte dos hotéis mais antigos em abraçar as novas tendências do mercado hoteleiro. Essa resistência acaba resultando na repetição dos mesmos problemas relacionados à adoção de tecnologia. A análise dos dados revela que os hotéis mais antigos tendem a permanecer estagnados no tempo, enquanto os hotéis mais recentes estão mais propensos a adotar inovações tecnológicas para atender às necessidades dos hóspedes contemporâneos. Essa disparidade entre hotéis antigos e novos destaca a importância da adaptação e da inovação para a sobrevivência e competitividade no setor hoteleiro.

#### 4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A tecnologia na hotelaria otimizou o atendimento de forma que não há comparações entre a hotelaria passada e a atual, entretanto, esse segmento trata diretamente com pessoas e a tecnologia deve ser equilibrada com um toque de humanização para que o atendimento humano não seja robotizado. É preciso entender que nenhum serviço irá agradar a todos 100%, contudo, pode ser melhorado os sistemas e equipamentos utilizados, investindo em até mesmo na troca dos sistemas obsoletos, pode ser um custo inicialmente, porém o retorno positivo a longo prazo trará benefícios e crescimento ao empreendimento hoteleiro.

É preciso conhecer a fundo todos os instrumentos e etapas que são utilizados nesse segmento do turismo e conhecer o que estimula o turista a continuar a se hospedar nesses hotéis mesmo tendo alguma experiência negativa, para criação de possibilidades de melhorias no atendimento. Fomentar a tecnologia no atendimento dos hotéis visa a inovação em receber os turistas na região norte, trazendo benefícios mercadológicos e competitividade.

#### REFERÊNCIAS

BRAMBILLA, Adriana. **Turismo & Hotelaria no contexto da tecnologia**. João Pessoa: Editora do CCTA, 2020.

CARVALHO, Alex et al. **Aprendendo Metodologia Científica**. São Paulo: O nome da Rosa, 2000, pp. 11-69.

DOSI, Giovanni. **Technological paradigms and technological trajectories**. A suggested interpretation of the determinants and directions of technical change. *Research Policy*. v.11, 1982. pp: 147-162.

KLEMENT, Claudia Fernanda Franceschi. **Inovação em serviços: estudo de casos em uma organização da indústria hoteleira brasileira**. 2007. Tese (Doutorado em Administração) - Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, University of São Paulo, São Paulo, 2007. doi:10.11606/T.12.2007.tde-28092007-181505. Acesso em: 2024-03-14.

KOHN, Karen; MORAES, Cláudia Herte de. **Os impactos das novas tecnologias na sociedade: conceitos e características da Sociedade da Informação e da Sociedade Digital**. Artigo publicado no XXX Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação. Santos-SP, 2007.