



UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA
"JÚLIO DE MESQUITA FILHO"
Faculdade de Engenharia e Ciências
Câmpus de Rosana



Aroldo Mucare Moraes

A Influência das Novas Tecnologias no Meio Hoteleiro: Um Estudo em Hotéis das Regiões
Sul e Sudeste do Brasil.

Rosana

2025

Aroldo Mucare Moraes

A Influência das Novas Tecnologias no Meio Hoteleiro: Um Estudo em Hotéis das Regiões Sul e Sudeste do Brasil.

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Turismo da Faculdade de Engenharia e Ciências - Câmpus de Rosana, Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”, como parte dos requisitos para obtenção do grau de Bacharel em Turismo.

Orientador (a): Prof. Francisco Barbosa do Nascimento Filho

Rosana

2025

M827i

Moraes, Aroldo Mucare Moraes

A Influência das Novas Tecnologias no Meio Hoteleiro: Um Estudo em Hotéis das Regiões Sul e Sudeste do Brasil. / Aroldo Mucare Moraes Moraes. -- Rosana, 2025

56 p.

Trabalho de conclusão de curso (Bacharelado - Turismo) - Universidade Estadual Paulista (UNESP), Faculdade de Engenharia e Ciências, Rosana

Orientadora: Francisco Barbosa do Nascimento Filho

1. Turismo. 2. Inteligência Artificial. 3. Hotelaria. 4. Novas

Aroldo Mucare Moraes

A Influência das Novas Tecnologias no Meio Hoteleiro: Um Estudo em Hotéis das Regiões Sul e Sudeste do Brasil.

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Turismo da Faculdade de Engenharia e Ciências - Câmpus de Rosana, Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”, como parte dos requisitos para obtenção do grau de Bacharel em Turismo.

Rosana, ____/_____/_____.

Componentes da Banca Examinadora:

Presidente e Orientador:

Prof. Dr. Francisco Barbosa do Nascimento Filho, Câmpus de Rosana, Universidade Estadual Paulista.

Membro Titular:

Pror. Dra Rosângela Cortez Custódio Thomaz, Câmpus de Rosana, Universidade Estadual Paulista.

Membro Titular:

Prof. Dra Juliana Maria Vaz Pimentel, Câmpus de Rosana, Universidade Estadual Paulista.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, gostaria de expressar minha profunda gratidão aos meus pais, Celso e Noely, que me apoiaram incondicionalmente ao longo de toda a minha trajetória acadêmica. A conclusão da minha graduação só foi possível graças ao suporte emocional e financeiro que sempre me proporcionaram.

Dedico um agradecimento muito especial aos meus irmãos da república Theta Lambda, onde morei durante todo o período da graduação: Felipe, Dinyer, Enzo, João Pedro, Vitor, Eloy e Leonardo. Cada um deles contribuiu significativamente para meu crescimento pessoal e acadêmico, proporcionando aprendizados únicos e valiosos que levarei para a vida toda. Agradeço também ao meu amigo Cauã, que conheci no primeiro dia na universidade e que, desde então, tem sido uma presença constante e fundamental na minha caminhada. Sou imensamente grato por sua amizade.

Não poderia deixar de registrar um agradecimento especial ao meu orientador, Professor Francisco Nascimento pela paciência, apoio e incentivo ao longo desses anos. Sou muito grato pela oportunidade de tê-lo como orientador e por todo o companheirismo demonstrado.

Por fim, agradeço à Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” Campus de Rosana, incluindo todos os professores e funcionários que, desde o meu primeiro dia nesta cidade, me acolheram com generosidade e dedicação, assim como aos meus colegas de curso.

RESUMO

O ramo turístico no Brasil é uma das maiores potências mundiais e vem crescendo a cada dia. Um dos principais motivos disso é o setor hoteleiro, que agrega muito à experiência de viagem do turista, oferecendo conforto e lazer, fazendo com que ele aproveite ainda mais a sua estadia. Diante disso, uma das maiores mudanças em suas experiências foi o avanço e a chegada das novas tecnologias, este trabalho tem como objetivo analisar de que forma elas vêm sendo incorporadas ao setor hoteleiro. Desde interações virtuais por meio de *chatbots* e tours virtuais pelas dependências dos hotéis, até experiências presenciais com robôs de atendimento e quartos inteligentes equipados com recursos de inteligência artificial, observa-se uma transformação significativa na forma como os serviços são oferecidos aos hóspedes. Para a realização deste estudo, foi aplicada uma pesquisa por meio de um formulário eletrônico (Google Forms), enviado por e-mail e WhatsApp a 200 hotéis localizados nas regiões Sul e Sudeste do Brasil. O objetivo foi compreender como a adoção dessas novas tecnologias tem impactado tanto a operação dos empreendimentos quanto a experiência dos hóspedes. Entretanto, é importante destacar que, por se tratar de um tema relativamente recente, ainda há uma escassez de estudos aprofundados na área. Esta pesquisa busca, portanto, contribuir para a ampliação do conhecimento sobre o assunto com resultados demonstrando que, nas regiões Sul e Sudeste do Brasil, o setor hoteleiro tem incorporado novas tecnologias de forma gradual, com os *chatbots* se destacando por sua rápida adoção devido à simplicidade de implementação, enquanto robôs de atendimento e recursos de realidade virtual avançam mais lentamente.

Palavras-chave: Inteligência Artificial; Turismo; Hotelaria; Novas Tecnologias; Experiência do Hóspede.

ABSTRACT / RESUMEN / RÉSUMÉ

The tourism sector in Brazil is one of the world's leading industries and continues to grow each day. One of the main drivers of this growth is the hotel industry, which plays a key role in enhancing the travel experience by offering comfort and leisure, allowing tourists to enjoy their stay even more. In this context, one of the most significant changes in guest experiences has been the advancement and arrival of new technologies. This study aims to analyze how these technologies have been integrated into the hotel sector. From virtual interactions through chatbots and virtual tours of hotel facilities to in-person experiences with service robots and smart rooms equipped with artificial intelligence features, a significant transformation is taking place in how services are delivered to guests.

To conduct this study, a survey was carried out using an online form (Google Forms), which was distributed via email and WhatsApp to 200 hotels located in the South and Southeast regions of Brazil. The goal was to understand how the adoption of these new technologies has impacted both hotel operations and the guest experience.

However, it is important to highlight that, as this is a relatively recent topic, there is still a lack of in-depth studies in the area. This research, therefore, seeks to contribute to the expansion of knowledge on the subject, with results showing that the hotel sector in the South and Southeast of Brazil has been gradually incorporating new technologies. Chatbots stand out due to their rapid adoption, thanks to their ease of implementation, while service robots and virtual reality tools are being adopted more slowly.

Keywords: Artificial Intelligence; Tourism; Hospitality; Emerging Technologies; Guest Experience.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Benefícios da Inteligência Artificial na Região Sul	27
Figura 2 - Funções dos Robôs e Sistemas Automatizados na Região Sul	28
Figura 3 - Como é medido o Sucesso na Adoção das Tecnologias na Região Sul	30
Figura 4 - Expectativas Futuras na Adoção das Tecnologias na Região Sul	31
Figura 5 - Benefícios da Inteligência Artificial na Região Sudeste	32
Figura 6 - Funções dos Robôs e Sistemas Automatizados na Região Sudeste	34
Figura 7 - Informações Sobre Realidade Virtual e Realidade Aumentada na Região Sudeste	35
Figura 8 - Como é medido o Sucesso na Adoção das Tecnologias na Região Sudeste	36
Figura 9 - Expectativas Futuras na Adoção das Tecnologias na Região Sudeste	37
Figura 10 - Observações dos Hotéis da Região Sudeste	37
Figura 11 - Benefícios da Inteligência Artificial na Região Sul e Sudeste	39
Figura 12 - Funções dos Robôs e Sistemas Automatizados na Região Sul e Sudeste	41
Figura 13 - Feedbacks dos Hóspedes Sobre o VR/AR na Região Sul e Sudeste	42
Figura 14 - Como é medido o Sucesso na Adoção das Tecnologias na Região Sul e Sudeste	44
Figura 15 - Expectativas Futuras na Adoção das Tecnologias na Região Sul e Sudeste	45
Figura 16 - Observações dos Hotéis da Região Sul e Sudeste	45

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Utilização de Inteligência artificial na Região Sul	27
Gráfico 2 - Aplicações de Inteligência Artificial na Região Sul	27
Gráfico 3 - Presença de Robô ou Local de Atendimento Automatizado na Região Sul	29
Gráfico 4 - Presença de Realidade Virtual ou Aumentada na Região Sul	30
Gráfico 5 - Aplicações da Realidade Virtual e Aumentada na Região Sul	30
Gráfico 6 - Desafios na Aplicações da Realidade Virtual e Aumentada na Região Sul	31
Gráfico 7 - Utilização de Inteligência artificial na Região Sudeste	32
Gráfico 8 - Aplicações de Inteligência Artificial na Região Sudeste	33
Gráfico 9 - Desafios na Implementação da Inteligência Artificial na Região Sudeste	34
Gráfico 10 - Presença de Robô ou Local de Atendimento Automatizado na Região Sudeste	35
Gráfico 11 - Obstáculos Enfrentados ao Adotar Novas Tecnologias na Região Sudeste	37
Gráfico 12 - Utilização de Inteligência artificial na Região Sul e Sudeste	39
Gráfico 13 - Aplicações de Inteligência Artificial na Região Sul e Sudeste	39
Gráfico 14 - Desafios na Implementação da Inteligência Artificial na Região Sul e Sudeste	41
Gráfico 15 - Presença de Robô ou Local de Atendimento Automatizado na Região Sul e Sudeste	41
Gráfico 16 - Informações Sobre Realidade Virtual e Realidade Aumentada na Região Sul e Sudeste	42
Gráfico 17 - Aplicações da Realidade Virtual e Aumentada na Região Sul e Sudeste	43
Gráfico 18 - Desafios na Aplicações da Realidade Virtual e Aumentada na Região Sul e Sudeste	44
Gráfico 19 - Obstáculos Enfrentados ao Adotar Novas Tecnologias na Região Sul e Sudeste	44

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	11
1 HOTELARIA E A INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL: RECORTE TEÓRICO- CONCEITUAL	14
1.1 Meio de hospedagem no contexto do turismo: A importância do serviço de qualidade para a atividade turística	14
1.2 A inteligência artificial em hotelaria e o impacto da robótica do ponto de vista do consumidor	15
1.3 O Uso da Inteligência Artificial na Hotelaria	17
1.4 Realidade Virtual no Turismo: Entretenimento ou Mudança de Paradigma?	19
2 PERCURSOS E PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	22
2.1 Tipo de Pesquisa	22
2.2 Coleta de Dados	22
2.3 Análise de Dados	23
2.4 Limitações do Estudo	23
3 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	24
3.1 Resultados Região Sul	24
3.2 Resultado Região Sudeste	30
3.3 Resultados Regiões Sul e Sudeste	38
4 CONSIDERAÇÕES FINAIS	47
REFERÊNCIAS	50
APÊNDICE A – Texto introdutório que acompanhou o formulário enviado aos hotéis	51
APÊNDICE B – Relação de hotéis que receberam o e-mail	52
APÊNDICE C – Formulário enviado aos hotéis	54

1 INTRODUÇÃO

A trajetória da inteligência artificial (IA) começou lá atrás, em 1936, quando o matemático britânico Alan Turing idealizou um dispositivo que mudaria para sempre o rumo da computação: a famosa “Máquina de Turing”. Mais do que uma invenção técnica, essa criação marcou o ponto de partida para o que viria a ser a inteligência artificial.

O grande diferencial da máquina estava na sua capacidade de simular processos cognitivos, desde que fossem divididos em etapas lógicas os algoritmos. Com isso, Turing abriu caminho para que, décadas depois, as máquinas pudessem assumir tarefas que, até então, eram consideradas exclusivamente humanas.

Apesar de o termo “inteligência artificial” só ter sido usado oficialmente em 1956 por John McCarthy, os primeiros passos já estavam sendo dados antes disso. Em 1943, Warren McCulloch e Walter Pitts desenvolveram o primeiro modelo computacional baseado em redes neurais, lançando as bases do que hoje entendemos como IA. Eles foram pioneiros ao sugerir que máquinas poderiam ser treinadas para imitar o funcionamento do cérebro humano.

É curioso perceber como, mesmo antes de existir uma definição formal, a ideia de máquinas pensantes já despertava interesse no meio científico. Turing, McCulloch e Pitts, cada um à sua maneira, anteciparam debates que hoje fazem parte do nosso cotidiano, como as questões éticas, a privacidade de dados e os limites do uso da tecnologia.

Com o tempo, a Inteligência Artificial evoluiu rapidamente, muitas vezes ultrapassando as previsões mais otimistas. Hoje, ela está presente em assistentes virtuais, carros autônomos e diversas outras aplicações que transformam a maneira como vivemos, trabalhamos e nos conectamos com o mundo. No contexto da hotelaria, essa tecnologia tem um papel ainda mais estratégico, pois, como afirma Souza (2020, p. 5), “pode solucionar inúmeros problemas diários relacionados à repetição de informação ou processos hoteleiros, banco de dados, rápida comunicação entre os setores, caracterizando-os como fundamentais para o bom funcionamento da organização.”

Mas, junto com o progresso, surgem também desafios. Quem é responsável por uma decisão tomada por uma máquina? Como garantir que a privacidade das pessoas seja respeitada? E como democratizar o acesso à tecnologia para que ela beneficie a todos, e não apenas a alguns?

Refletir sobre esses pontos é fundamental. A história da IA não é só sobre avanços técnicos, é também um convite à responsabilidade. Aprender com o passado e usar essas ferramentas com sabedoria pode garantir um futuro em que a tecnologia seja, de fato, uma aliada da humanidade.

Essa mesma revolução tecnológica também está moldando outros setores e um exemplo marcante disso é a indústria hoteleira. Em constante evolução, o setor busca oferecer experiências cada vez mais satisfatórias aos hóspedes enquanto otimiza suas operações internas.

Hoje, vivemos uma verdadeira transformação na forma como os hotéis funcionam e como os clientes interagem com eles. Este trabalho de conclusão de curso (TCC) mergulha nesse cenário de mudança, analisando o impacto das novas tecnologias na operação dos hotéis e na experiência dos hóspedes.

A jornada do hóspede, atualmente, é profundamente marcada pelo uso de tecnologias desde o momento da reserva até o *check-out*. Hotéis em todo o mundo vêm incorporando recursos como inteligência artificial, realidade virtual e aplicativos móveis com o objetivo de encantar os clientes e tornar os processos mais ágeis e eficientes. No entanto, essa digitalização também levanta questões relevantes, como o desafio de equilibrar o uso da tecnologia com o atendimento humano, que ainda é um diferencial altamente valorizado no setor. Nesse sentido, Araújo (2013, p. 135) ressalta que “o serviço com qualidade gera a satisfação e a realização do que o cliente busca e o que efetivamente encontra. Portanto, a qualidade pode ser entendida como satisfação, anseio, adequação, conformidade e superação das expectativas do cliente.” Essa perspectiva reforça a importância de aliar inovação tecnológica à excelência no relacionamento humano para alcançar resultados positivos.

O objetivo principal deste projeto de pesquisa é investigar o impacto da adoção de tecnologias emergentes, como a inteligência artificial e a realidade virtual, na indústria hoteleira. O estudo concentra-se na análise de como essas tecnologias influenciam tanto a experiência do hóspede quanto a eficiência operacional dos empreendimentos. Entre os objetivos específicos, busca-se analisar de que maneira a inteligência artificial tem sido utilizada de forma inovadora nos hotéis para melhorar a interação com os hóspedes e oferecer assistência personalizada. Além disso, pretende-se avaliar o uso de tecnologias de realidade virtual e aumentada com o intuito de criar experiências imersivas e personalizadas para os clientes. Por fim, o trabalho também procura identificar os principais desafios e obstáculos enfrentados pelos hotéis na adoção e implementação bem-sucedida dessas inovações tecnológicas.

Foi justamente essa transformação tecnológica na hotelaria que despertou meu interesse pelo tema. Ao longo dos últimos anos, acompanhei com curiosidade como diferentes setores têm adotado soluções inovadoras e a indústria hoteleira, com sua natureza dinâmica e foco no cliente, chamou minha atenção de forma especial.

Tecnologias como inteligência artificial, realidade virtual e automação estão se tornando parte do dia a dia dos hotéis. Isso me fez querer entender melhor como essas ferramentas estão sendo aplicadas na prática, como afetam a experiência dos hóspedes e quais são seus reais benefícios para os negócios.

Além disso, achei importante observar como essas mudanças estão chegando às diferentes regiões do Brasil, especialmente nas regiões Sul e Sudeste. Cada local tem suas próprias particularidades, que influenciam diretamente a forma como a tecnologia é implementada e recebida no setor hoteleiro.

Com isso, espero contribuir para a discussão sobre o futuro da hospitalidade, destacando o papel da inovação e, ao mesmo tempo, reconhecendo a importância do fator humano nesse processo de transformação.

CAPÍTULO 1. HOTELARIA E A INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL: RECORTE TEÓRICO-CONCEITUAL.

Para que sejam abordados os aspectos aos quais esse estudo se propõe, faz-se necessário, primeiramente, realizar uma pesquisa acerca do ramo da tecnologia, explorando suas inovações recentes e seu impacto no setor hoteleiro. Serão abordados temas como a qualidade no serviço da hotelaria, a chegada dos robôs no meio hoteleiro, seus impactos operacionais e na experiência do hóspede, os principais pontos relacionados à introdução da inteligência artificial no setor, bem como o impacto da realidade virtual na vida do consumidor e na forma como ele vivencia sua estadia.

1.1 Meio de hospedagem no contexto do turismo: A importância do serviço de qualidade para a atividade turística.

Uma vez que a hospedagem é um setor que está diretamente relacionado às viagens no turismo, ela desempenha um papel fundamental. Ela oferece aos turistas e visitantes um local conveniente e confortável para se acomodar enquanto em trânsito e, portanto, é uma necessidade. Além das necessidades básicas de alojamento e acomodação, a hospedagem também acrescenta à experiência de viagem, tornando-a mais completa e agradável. Isso significa que a hospedagem diz respeito aos visitantes e turistas em todos os níveis.

A hoteleira não possui um ponto de início conciso e acirrado, mas sabe-se que ela está ligada às viagens dos indivíduos, onde muitas das vezes deixavam seu local de origem e iam para outros lugares por diversas razões. Antigamente as pessoas abriam suas residências e recebiam visitantes para passar a noite, porém, essa realidade foi mudando com o tempo, pois os indivíduos que normalmente recebiam estranhos em suas casas com hospitalidade passaram a cobrar pela acomodação temporária. Oferecer uma ampla e qualificada oferta turística tornou-se essencial para atrair e satisfazer os viajantes, o que contribui para o crescimento e o sucesso para as localidades turísticas (Ferreira; Lima, 2024, p. 2).

Segundo as autoras houve uma mudança nos meios de hospedagem. Antigamente, as pessoas costumavam apenas pernoitar nesses locais ou até recebiam hóspedes em suas casas, o que não ocorre mais com tanta frequência. O autor também destaca que a ampla e qualificada oferta turística se tornou essencial para o sucesso dos destinos turísticos, estando diretamente relacionada à tecnologia, que vem sendo cada vez mais aplicada nesses meios de hospedagem.

Quando fala-se sobre o setor de hospedagem, há uma variedade de estabelecimentos no qual o sujeito escolhe se hospedar de acordo com sua preferência, como hotéis, resorts, pousadas, dentre outros. A qualidade dos serviços prestados neste setor deve

ter como prioridades a hospitalidade e destrezas, acarretando em uma experiência positiva para os visitantes durante a sua permanência na cidade. Pois ao se deslocar de sua residência o sujeito está em busca de um ambiente confortável, seguro e agradável para se hospedar. É importante ressaltar que o hóspede é o foco principal, ou seja, a qualidade nos serviços prestados durante sua estadia são prioridade para acolhê-lo bem, por isso oferecer uma ótima acomodação e bons profissionais para atender às suas necessidades se faz necessário. Para fins de compreensão é preciso entender a importância da qualidade, uma vez que ela garante que o hóspede se sinta satisfeito durante sua permanência, avaliando tudo no local visitado (Ferreira; Lima, 2024, p. 6).

A abordagem das autoras sobre o setor de hospedagem é clara e abrangente. Comparando os vários tipos de estabelecimentos, hotéis, resorts, pousadas, ela mostra que a hospedagem é uma experiência altamente personalizada. Ao levar em consideração a hospitalidade dos prestadores de serviço e suas competências para proporcionar aos visitantes uma sensação de bem-estar e diversão, a autora lembra que o conforto e a segurança são aspectos inerentes ao povo que se desloca fora de casa. A abordagem centrada na satisfação do hóspede e na qualidade do seu atendimento, é uma forma de atingir o nível desejado de atendimento, que não deixa espaço para críticas e torna a estadia agradável. Outra ideia que a autora traz é que a “boa qualidade” do nível de serviço da estadia pode afetar a percepção dele sobre a viagem como um todo. A qualidade é apresentada como um componente importante que molda diretamente a opinião do turista.

Em relação a qualidade dos serviços prestados nesta área, é essencial, pois influencia diretamente na percepção do destino pelo hóspede, podendo afetar positiva ou negativamente sua experiência no local visitado, enquanto estes se encontram na condição de hóspedes, por isso é sempre importante oferecer uma boa estadia e experiência positiva em todos os sentidos para aqueles que utilizam esse serviço. O setor de hospedagem é um mercado competitivo e desafiador, e para manter seus serviços sempre requisitados, a qualidade dos serviços hoteleiros é fundamental para que o mesmo seja um diferencial em relação aos concorrentes deste segmento (Ferreira; Lima, 2024, p. 8).

As autoras evidenciam de uma maneira clara a relevância do conceito de qualidade nos serviços de hospedagem, evidenciando o impacto direto sobre a percepção do visitante sobre o destino. A qualidade pode tanto enriquecer quanto prejudicar a experiência do turista no local, tornando-se um fator determinante no direcionamento de uma experiência satisfatória. Além disso, a autora frisa que, em um mercado competitivo como o de hotéis, a qualidade é o padrão mínimo de oferta para se destacar no setor. Neste sentido, a autora reforça o conceito estratégico da qualidade como fator diferencial na competitividade do setor.

1.2 A inteligência artificial em hotelaria e o impacto da robótica do ponto de vista do consumidor.

O trabalho “A Inteligência Artificial em Hotelaria e o Impacto da Robótica do Ponto de Vista do Consumidor”, de João Pedro dos Santos Fonseca Coelho (2021), contribui de forma significativa para a discussão sobre a adoção de tecnologias emergentes no setor hoteleiro, especialmente no que diz respeito à experiência do hóspede. Sua pesquisa, baseada em um estágio na empresa Stay U-nique, localizada em Barcelona, apresenta casos práticos de aplicação da inteligência artificial (IA) e robótica em hotéis, apontando benefícios, limitações e percepções dos clientes diante dessas inovações.

Coelho destaca como a IA pode otimizar os processos operacionais de forma significativa. A utilização de sistemas de reconhecimento e acesso remoto nos apartamentos substitui a necessidade de recepcionistas ou check-ins presenciais, oferecendo mais autonomia ao hóspede e eficiência à empresa. Como exemplifica o autor, “este método permitia que a empresa gerisse à distância os check-ins de dezenas de visitantes a qualquer hora e em qualquer lugar da cidade” Coelho (2021, p. vii).

Segundo Coelho (2021, p. vii), “relay robots, utilizados para realizar entregas e serviço de quartos aos clientes, são muito bem recebidos devido à facilidade do seu uso e ao quão pouco intrusivos são.” No entanto, o autor também destaca que “robots de check-in ou arrumação de bagagem já são considerados por uma margem significativa dos casos estudados como sendo demasiado complexos ou menos eficientes do que uma equipa de staff humano” Coelho (2021, p. vii).

As citações acima mostram que a aceitação do uso de robôs varia conforme o tipo de interação proposta. Robôs que realizam tarefas simples e diretas, como entrega de objetos, tendem a ser bem avaliados. Já aqueles que substituem o contato humano em processos mais complexos, como o check-in, podem gerar frustração, mostrando que a humanização ainda é um fator decisivo na experiência do hóspede.

A citação evidencia uma tensão presente na introdução da IA: ao mesmo tempo em que inovações encantam e atraem, também geram receios quanto à perda de contato humano, segurança de dados ou complexidade de uso. Como destaca Coelho, “o desenvolvimento e a presença de dispositivos de IA na vida diária dos consumidores são vistos tanto com fascínio como com medo” Coelho (2021, p. 15). O autor retoma esse ponto ao longo do trabalho para reforçar que o avanço tecnológico na hotelaria precisa ser gradualmente aceito pelo público e bem planejado pelas empresas.

A personalização, promovida por tecnologias com IA e *machine learning*, é um dos maiores trunfos da hotelaria inteligente. A partir de preferências registradas previamente, os sistemas podem adaptar serviços, idioma e estilo de atendimento conforme o perfil do hóspede, elevando a qualidade da experiência e promovendo fidelização. Nesse sentido, Coelho (2021, p. 16) destaca que “a possibilidade de personalização do atendimento, associada a este tipo de sistemas, facilita a comunicação em diferentes línguas, bem como as interações do público com o hotel”.

Coelho reconhece que a amostragem de hotéis que utilizam robótica ainda é pequena, o que dificulta generalizações. Como o autor aponta, “ainda é difícil obter conclusões definitivas sobre a opinião dos turistas no que diz respeito à robótica [...] devido ao baixo número de unidades hoteleiras que utilizam estas tecnologias” Coelho (2021, p. vii). No entanto, projeta um futuro promissor para a ampliação do uso dessas ferramentas, desde que acompanhada de estudos contínuos sobre sua aceitação e impacto.

1.3 O Uso da Inteligência Artificial na Hotelaria

A indústria hoteleira está passando por uma transformação significativa impulsionada pela adoção de tecnologias emergentes, como inteligência artificial (IA), realidade virtual (RV) e aplicações móveis. Nesse contexto, Souza (2020), autor do trabalho "O Uso da Inteligência Artificial na Hotelaria", destaca a presença marcante da IA em diversas organizações, incluindo o setor hoteleiro. Segundo Souza, as organizações hoteleiras têm a oportunidade de utilizar a IA para obter vantagens tanto na gestão quanto na operação de seus negócios.

No âmbito da inteligência artificial, conforme abordado por Souza (2020) essa tecnologia representa uma ferramenta inovadora para melhorar a interação com os hóspedes e fornecer assistência personalizada. Sua pesquisa destaca como a IA pode ser inovadora de forma inovadora em nossos hotéis, proporcionando uma interação mais sofisticada e personalizada.

No que diz respeito à aplicação prática da realidade virtual na hotelaria, a discussão sobre como as tecnologias de realidade virtual e realidade aumentada são estrategicamente inovadoras para criar experiências imersivas e personalizadas, redefinindo as expectativas tradicionais dos hóspedes.

Ao discutir os desafios na adoção de tecnologias inovadoras, a pesquisa de Souza (2020) é integrada para identificar e analisar os desafios práticos e estratégicos enfrentados pelos hotéis

na implementação da IA. Sua contribuição fortalece a compreensão dos obstáculos que podem impactar a integração efetiva dessas inovações na indústria hoteleira.

A Inteligência Artificial (IA) tem se apontado como uma tecnologia presente em todos os tipos de organizações. As hoteleiras também podem fazer o uso dessa tecnologia para obter algumas vantagens em seus negócios tanto na gestão como na operação. [...] No entanto, percebeu-se interesse em ampliar o uso da IA, por esta tecnologia oferecer facilidade de uso na área operacional quanto gerencial para manipular suas tarefas diárias. Além disso, melhorar a comunicação interna dos setores sustenta a ligação entre eles, fazendo com que a troca de informações seja a mais clara possível. A automação de processos, sem que haja perda de dados, poderá trazer vantagens para o empreendimento hoteleiro. Usar a IA para ajudar o trabalho operacional, 26 provavelmente, irá entregar o serviço com mais qualidade e rapidez, sem contar que ela ajuda em questões de segurança e, por fim, trará resultados para o estabelecimento e ao hóspede. (Souza, 2020, p. 25).

Esta revisão narrativa, com *insights* valiosos do trabalho de Souza (2020), busca contextualizar a evolução da indústria hoteleira diante da incorporação de tecnologias emergentes, especialmente no que diz respeito à inteligência artificial. Ao beneficiar a experiência do hóspede e a eficiência operacional, a análise destaca oportunidades e desafios cruciais para os hotéis que pretendem adotar e implementar uma IA de forma eficaz.

A adoção de tecnologias na hotelaria tem sido marcada por avanços significativos, moldando a experiência do hóspede e redefinindo os processos operacionais. Uma das facetas mais notáveis desse fenômeno é a personalização da experiência, onde a integração de sistemas inteligentes permite adaptar os serviços de acordo com as preferências individuais de cada hóspede. Por exemplo, durante o processo de check-in online, os dados previamente registrados são utilizados para sugerir opções que atendam às necessidades específicas de cada cliente, proporcionando uma estadia mais personalizada e satisfatória.

Nesse cenário, os *chatbots* são chats automáticos programados por computador que simulam uma conversa humana, sendo muito usados em hotéis emergem como uma ferramenta valiosa, facilitando a comunicação entre os hóspedes e o hotel de forma rápida e eficiente. Através de respostas automáticas, esses programas de computador conseguem atender às demandas dos clientes, oferecendo suporte e solucionando dúvidas em tempo real. Essa interação automatizada não apenas agiliza o atendimento ao cliente, mas também contribui para uma experiência mais fluida e conveniente durante a estadia.

Outro ponto relevante é a otimização dos processos de *check-in* e *check-out*, onde a aplicação de inteligência artificial tem possibilitado uma redução significativa no tempo de espera e uma maior eficiência na gestão das operações hoteleiras. Essa automação dos procedimentos operacionais não apenas melhora a experiência do hóspede, mas também

permite aos funcionários dedicar mais tempo a atividades de maior valor agregado, como oferecer um atendimento personalizado e resolver problemas complexos.

Apesar dos benefícios trazidos pela tecnologia, é importante considerar os desafios relacionados à acessibilidade e privacidade dos dados dos hóspedes. A introdução de novas tecnologias pode representar uma barreira para certos grupos, como os idosos, que podem encontrar dificuldades em interagir com dispositivos tecnológicos complexos. Além disso, a proteção das informações pessoais dos hóspedes é uma preocupação crescente, destacando a necessidade de medidas robustas de segurança da informação e conformidade com regulamentações de privacidade de dados.

A presença de robôs nos hotéis é um exemplo emblemático dessa tendência, onde máquinas como "Connie" do Hilton desempenham funções de concierge, oferecendo assistência personalizada aos hóspedes. Embora essa automação possa resultar em uma maior eficiência operacional, também levanta questões sobre o impacto social e econômico da substituição de trabalhadores por máquinas.

Por fim, tecnologias inovadoras, como a Alexa for Hospitality, estão sendo adotadas para proporcionar uma experiência ainda mais conveniente aos hóspedes, permitindo o controle de quartos e solicitação de serviços por meio de comandos de voz. No entanto, é crucial garantir que essas inovações sejam implementadas de forma responsável e ética, respeitando os direitos e a privacidade dos hóspedes.

Esses resultados destacam a importância de um equilíbrio entre a implementação de tecnologias inovadoras e a manutenção de uma abordagem centrada no cliente e na proteção de seus dados pessoais. O avanço tecnológico na hotelaria deve ser acompanhado por medidas cuidadosas para garantir uma experiência positiva e segura para todos os hóspedes, ao mesmo tempo em que se consideram os impactos sociais e econômicos das mudanças no setor.

1.4 Realidade Virtual no Turismo: Entretenimento ou Mudança de Paradigma?

Com o avanço das novas tecnologias, destaca-se, entre as mais utilizadas atualmente, a realidade virtual. No setor hoteleiro, essa tendência não poderia ser diferente. Este estudo abordou o tema de maneira consistente, apresentando não apenas os aspectos positivos, mas também os negativos relacionados à sua aplicação.

Mas há contrapontos. Um dos fundadores da Singularity Universityii, Peter Diamandis, faz algumas previsões não tão otimistas para o turismo, tal como hoje se configura. Para ele, os próximos vinte anos serão representativos de mudanças significativas na forma de se fazer turismo, devido à disseminação e à evolução da Inteligência Artificial [IA], em inúmeros setores. Diamandis (2018) afirma que o

mercado de turismo encontrar-se-á em ruínas devido à Realidade Virtual e menciona que os principais consumidores serão jovens que já estabeleceram contato com a tecnologia desde cedo, e “vivem em outro universo” (Futuro Exponencial, 2018, s/p). Esses jovens são pertencentes, principalmente, à geração ‘z’ ou ‘millenium’, ou seja, uma geração que já nasceu conectada à internet. O fato é que o turismo não só movimentou economias, como também modifica paisagens e relações entre pessoas e comunidades, promovendo configurações de diferentes naturezas. Também, ele, turismo, é suscetível a diferentes movimentos socioeconômicos e culturais. No contraponto apresentado por Diamandis (2018) sobre a disrupção da atividade turística tal qual a conhecemos, a RV surge como um fator interveniente que modifica as relações entre as pessoas e o modo de fazer turismo. (Taufers; Ferreira, 2019, p. 909).

A citação evidencia que os próximos vinte anos serão representativos para o setor do turismo, especialmente devido à constante evolução das tecnologias. Nesse contexto, a principal preocupação recai sobre os jovens da geração Z, que estão cada vez mais conectados a essas inovações e imersos em um mundo virtual, muitas vezes distante da realidade, por meio das telas.

A relação Turismo e Realidade Virtual também ganha espaço em portais de notícias: no portal UOL, manchete datada de 19 de janeiro de 2018 anunciava que “Turismo abraça a inteligência e a realidade virtual”. Na reportagem, uma descrição de um quarto de hotel personalizado, em que as tecnologias são incorporadas para atendimento das necessidades, a partir do gosto do cliente. Outra notícia, esta divulgada pelo Ministério do Turismo, datada de 2015, já apontava que havia um crescimento na procura por agências de turismo on-line. Assim, ainda que considerando a complexidade do fenômeno, busca-se estabelecer relações entre turismo, lazer, entretenimento e Realidade Virtual (Taufers; Ferreira, 2019, p. 910).

Como aponta a citação, a realidade virtual vem se fazendo cada vez mais presente há algum tempo. Em 2018, já surgiam indícios da união entre o turismo e a realidade virtual, com a pré-visualização do quarto antes mesmo da chegada ao hotel, por meio de óculos VR. Através do site do hotel, utilizando aplicativos especializados, o usuário podia sentir e explorar o ambiente, caminhando virtualmente pelo quarto.

Pesquisadores na área de Turismo precisam se atentar para esses movimentos que surgem a partir de emergentes situações que envolvem a Realidade Virtual. Pode ser uma grande forma de diversão, pode ser uma forma de conhecer o destino antes do deslocamento, a fim de auxiliar a decisão da compra de pacotes turísticos, mas pode ser ela, a Realidade Virtual, uma impulsionadora para um novo paradigma de se entender e de se fazer Turismo. Tecnologias interativas permitem reinventar nossas vidas. (Taufers; Ferreira, 2019, p. 918).

Por fim, em suas considerações finais, o autor destaca a importância da atenção que os profissionais envolvidos com o setor de turismo devem dedicar às novas tecnologias, especialmente pela possibilidade de aumento nas vendas de pacotes turísticos por meio de prévias imersivas, que oferecem ao turista uma amostra do que ele poderá vivenciar durante a viagem ou estadia em um hotel. Com a chegada constante de inovações tecnológicas, é

fundamental aproveitar ao máximo seus benefícios, tanto para a satisfação do turista quanto para o sucesso dos empreendedores do setor, como hoteleiros e agentes de viagens.

CAPÍTULO 2. PERCURSOS E PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

2.1 Tipo de Pesquisa

Este estudo adotou uma abordagem qualitativa e quantitativa para analisar o impacto das tecnologias emergentes, especialmente a inteligência artificial, na indústria hoteleira, com foco na experiência do hóspede e na eficiência operacional. A pesquisa buscou identificar como as inovações tecnológicas foram utilizadas para melhorar a interação com os hóspedes e otimizar os processos operacionais. A coleta de dados foi realizada por meio de questionários online, utilizando Google Forms, aplicados a empresas hoteleiras brasileiras da região sul e sudeste. A análise dos dados foi feita de forma qualitativa para identificar padrões, tendências e relações entre os resultados obtidos na revisão da literatura e nos dados coletados.

2.2 Coleta de Dados

A coleta de dados foi realizada por meio de um formulário online elaborado no Google Forms, distribuído a hotéis, pousadas e resorts selecionados. A seleção dos estabelecimentos considerou os 10 maiores municípios das regiões Sul e Sudeste do Brasil, com base na população, e foi feita a partir do site TripAdvisor. Foram escolhidos 10 hotéis por município, totalizando uma amostra de 200 unidades.

O formulário foi enviado via e-mail, acompanhado de um arquivo com as perguntas, e também compartilhado via WhatsApp, visando aumentar a taxa de resposta. Ao final do período de coleta, foram obtidas oito respostas válidas: seis da região Sul e duas da região Sudeste, referentes à pesquisa realizada em 2024.

Os hotéis respondentes da Região Sul foram: Hotel Golden Ingá, Premium Vila Velha Hotel Ponta Grossa by Atlantica, Planalto Select Hotel, Pousada Ilha Faceira, Crillon Palace Hotel e Tannenhof. Já na Região Sudeste, responderam o Premium Hotel e o Go Inn Santo André.

Para maior transparência e detalhamento, os documentos relacionados à coleta de dados estão disponibilizados nos apêndices: o e-mail enviado com o link do formulário (Apêndice A), a lista completa dos hotéis contatados (Apêndice B) e a estrutura do questionário aplicado (Apêndice C).

2.3 Análise de Dados

Os dados coletados foram analisados de forma qualitativa e quantitativa. Primeiramente, cada resposta foi avaliada individualmente para identificar padrões, desafios e percepções específicas de cada hotel. Posteriormente, os resultados foram comparados entre os diferentes meios de hospedagem e regiões, permitindo a identificação de variações na adoção tecnológica e seus impactos.

Os resultados quantitativos foram apresentados por meio de gráficos e tabelas, enquanto as respostas qualitativas foram analisadas de forma descritiva para extrair insights sobre os desafios enfrentados pelos hotéis, as soluções implementadas e as expectativas para o futuro.

2.4 Limitações do Estudo

Apesar da amplitude da pesquisa, algumas limitações devem ser consideradas:

- O número de respostas obtidas foi de **8 hotéis**, o que representa uma amostra reduzida em relação ao total de hotéis contatados, totalizando apenas 4% de respostas.
- A maioria das respostas foi proveniente da **região Sul**, o que pode impactar a representatividade da comparação entre as regiões.
- Algumas respostas podem refletir opiniões individuais dos gestores e não necessariamente uma visão institucional dos meios de hospedagem.

Mesmo com essas limitações, a pesquisa oferece uma visão abrangente da adoção de tecnologias emergentes na hotelaria das regiões Sul e Sudeste do Brasil, permitindo uma análise comparativa entre elas.

CAPÍTULO 3. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.

Agora, com as respostas obtidas por meio do questionário, é possível iniciar a análise dos dados coletados. Essa etapa permite compreender de forma mais aprofundada como os meios de hospedagem estão adotando tecnologias emergentes em suas operações e quais impactos estão sendo percebidos. Os hotéis respondentes da Região Sul foram: Hotel Golden Ingá, Premium Vila Velha Hotel Ponta Grossa by Atlantica, Planalto Select Hotel, Pousada Ilha Faceira, Crillon Palace Hotel e Tannenhof. Já os hotéis da Região Sudeste foram: Premium Hotel e Go Inn Santo André. Primeiramente, será apresentada a análise referente aos hotéis da Região Sul, permitindo observar os padrões, desafios e benefícios identificados por esses estabelecimentos em relação ao uso de tecnologias como inteligência artificial, automação, realidade virtual e aumentada. Em seguida, será realizada a análise da Região Sudeste, destacando as particularidades desse grupo. Por fim, será feita uma análise conjunta das duas regiões, buscando compreender as semelhanças e diferenças no processo de adoção tecnológica entre elas.

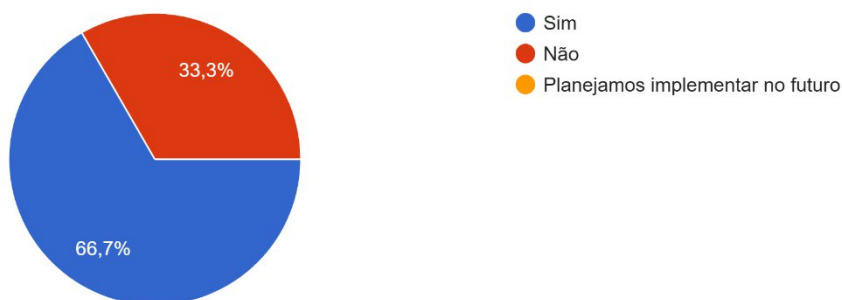
3.1 Resultados Região Sul

Dando início à análise pela Região Sul, será feita uma leitura dos gráficos coletados, com base na interpretação do autor. Esta etapa visa evidenciar as particularidades dos hotéis respondentes dessa região quanto à adoção de tecnologias emergentes. A análise se inicia com o Gráfico 1 que aborda a utilização da inteligência artificial, destacando seu nível de implementação.

Gráfico 1 - Utilização de Inteligência artificial na Região Sul

O hotel utiliza alguma forma de inteligência artificial (IA) para interagir com os hóspedes?

6 respostas

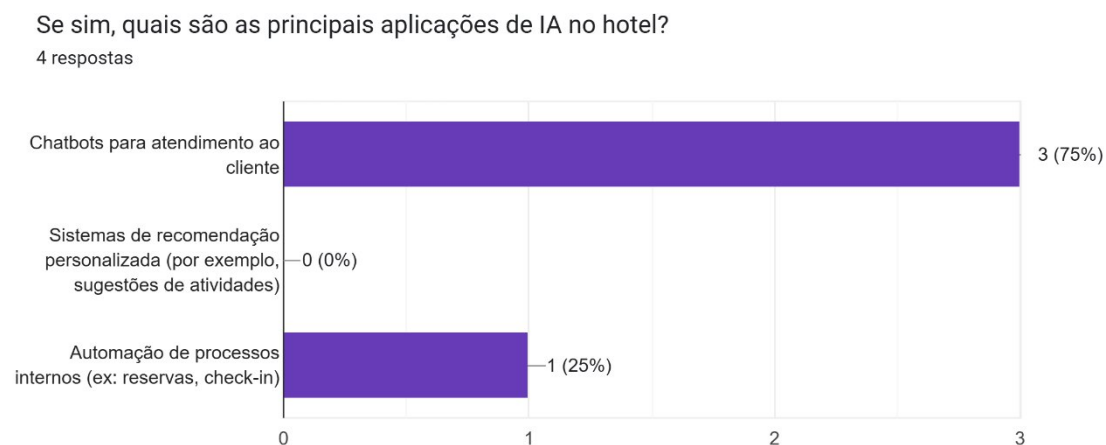


Fonte: Resultado da Pesquisa (2024)

O gráfico demonstra que, na Região Sul, 66,7% dos hotéis respondentes já utilizam alguma forma de inteligência artificial (IA) para interagir com os hóspedes, enquanto 33,3% ainda não adotaram essa tecnologia. Nenhum dos participantes indicou planos futuros de implementação. Isso sugere que há um avanço considerável no uso de IA na região, com a maioria dos hotéis já incorporando soluções tecnológicas no atendimento ao cliente.

A seguir, o Gráfico 2 ilustra as aplicações de inteligência artificial nos hotéis da região sul.

Gráfico 2 - Aplicações de Inteligência Artificial na Região Sul



Fonte: Resultado da Pesquisa (2024)

O gráfico mostra que, entre os hotéis da Região Sul que utilizam inteligência artificial, a aplicação mais comum é o uso de *chatbots para atendimento ao cliente*, citada por 75% dos respondentes. A automação de processos internos, como reservas e check-in, aparece com 25% das respostas. Nenhum hotel indicou o uso de sistemas de recomendação personalizada. Isso indica uma preferência clara por soluções voltadas ao contato direto com o hóspede, priorizando agilidade e suporte no atendimento.

A seguir, podemos observar a Figura 1 demonstrando quais foram os benefícios da inteligência artificial de acordo com a pesquisa realizada.

Figura 1 - Benefícios da Inteligência Artificial na Região Sul

Quais benefícios a IA trouxe para a operação do hotel?

3 respostas

Agilidade nas horas corridas.

Agilidade no atendimento ao cliente.

Agilidade nas respostas

Fonte: Resultado da Pesquisa (2024)

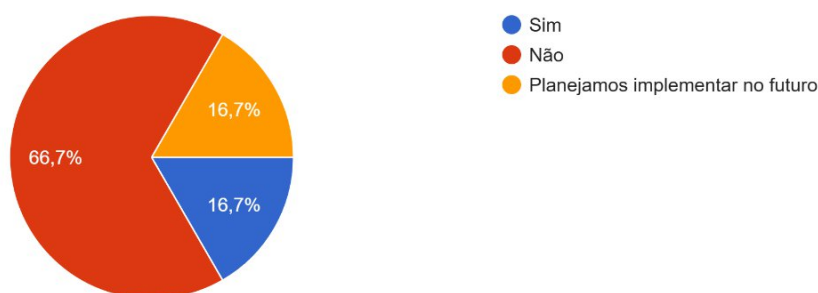
As respostas indicam que os principais benefícios percebidos com o uso da inteligência artificial nos hotéis da Região Sul estão diretamente ligados à agilidade. Os entrevistados destacaram a melhora no atendimento ao cliente, maior rapidez nas respostas e eficiência em momentos de maior movimento, evidenciando que a IA tem contribuído para otimizar processos operacionais e aprimorar a experiência do hóspede.

Ao abordar o uso de robôs e tecnologias em locais de atendimento, o Gráfico 3 apresenta a porcentagem de utilização desses recursos nos estabelecimentos pesquisados.

Gráfico 3 - Presença de Robô ou Local de Atendimento Automatizado na Região Sul

O hotel possui algum tipo de robô ou local de atendimento automatizado (ex: check-in automatizado)?

6 respostas



Fonte: Resultado da Pesquisa (2024)

O gráfico revela que a grande maioria dos hotéis da Região Sul (66,7%) ainda não possui robôs ou locais de atendimento automatizado. Apenas 16,7% já implementaram esse tipo de tecnologia, enquanto a mesma porcentagem afirma que pretende adotar no futuro. Isso indica

que o uso de robôs ainda não vem sendo amplamente explorado no Brasil, sendo uma tendência que pode ganhar mais força com o tempo.

A seguir, com apenas 1 resposta, na Figura 2 é possível observar quais as funções dos robôs e sistemas automatizados.

Figura 2 - Funções dos Robôs e Sistemas Automatizados na Região Sul

Se sim, quais são as funções desempenhadas por esses robôs ou sistemas automatizados?

1 resposta

Responder tarifas para o período solicitado, encaminhar cotações via email, enviar localização do hotel

Fonte: Resultado da Pesquisa (2024)

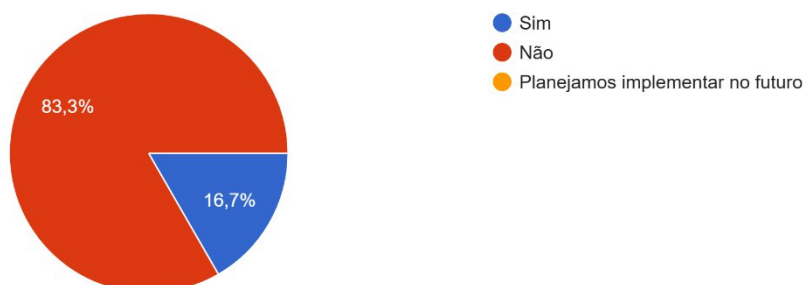
A única resposta obtida indica que os sistemas automatizados ou robôs utilizados atualmente nos hotéis da Região Sul têm funções bastante básicas, como responder tarifas para o período solicitado, encaminhar cotações por e-mail e enviar a localização do hotel. Isso reforça que o uso dessa tecnologia ainda está em um estágio inicial, limitado a tarefas simples de comunicação e atendimento.

A seguir, observa-se a presença de realidade virtual ou aumentada de acordo com as respostas do questionário da região sul no Gráfico 4.

Gráfico 4 - Presença de Realidade Virtual ou Aumentada na Região Sul

O hotel utiliza tecnologias de realidade virtual (VR) ou aumentada (AR) para melhorar a experiência dos hóspedes?

6 respostas

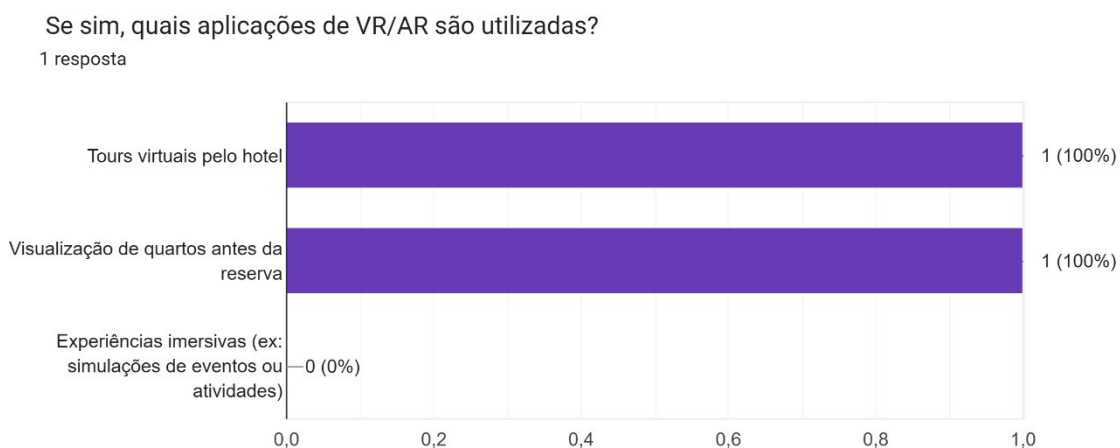


Fonte: Resultado da Pesquisa (2024)

A adoção de VR/AR ainda é baixa entre os hotéis do Sul, com apenas 16,7% usando essas tecnologias e 83,3% não adotaram e 0% planeja implementar no futuro.

Diante dessa informação agora podemos ver quais são as aplicações da realidade virtual e aumentada na região sul (Gráfico 5).

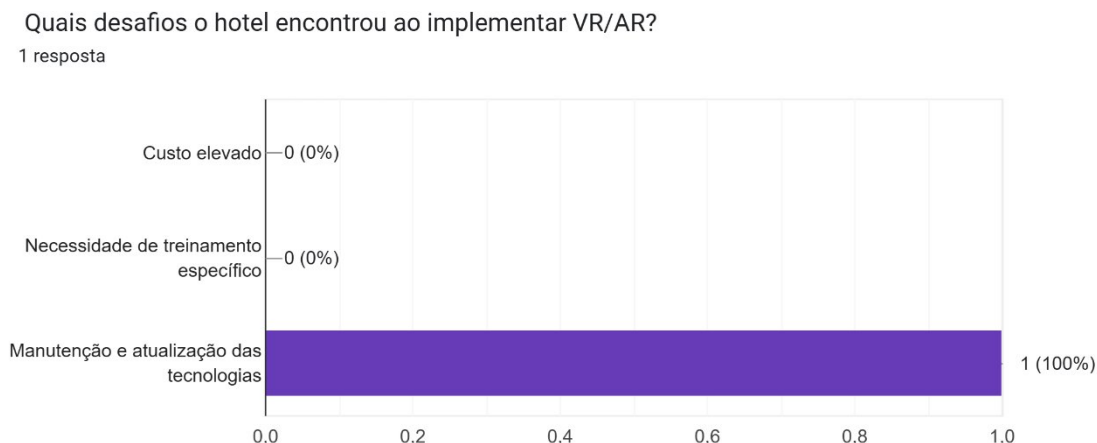
Gráfico 5 - Aplicações da Realidade Virtual e Aumentada na Região Sul



Fonte: Resultado da Pesquisa (2024)

As aplicações são básicas, focadas em tours virtuais e visualização de quartos, mostrando que apesar de pouco ela é utilizada, ao contrário das experiências imersivas que constaram 0%.

Para finalizar o assunto de realidade virtual e aumentada, a seguir é possível observar os desafios na aplicação dessa tecnologia (Gráfico 6).

Gráfico 6 - Desafios na Aplicações da Realidade Virtual e Aumentada na Região Sul

Fonte: Resultado da Pesquisa (2024)

O principal desafio relatado na implementação de VR/AR foi a manutenção e atualização das tecnologias, indicando que a complexidade técnica é uma barreira maior do que custo ou treinamento.

Agora será apresentado de que forma os hotéis da região sul medem o sucesso dessas novas tecnologias (Figura 3).

Figura 3 - Como é medido o Sucesso na Adoção das Tecnologias na Região Sul

Como o hotel mede o sucesso da implementação dessas tecnologias?

5 respostas

Levamos em consideração a opinião dos hóspedes, os quais costumam dar feedbacks ao se deparar com novidades, e dos funcionários que fazem a ponte de mostrar aos hóspedes essas novidades..

Boa aderência das tecnologias por parte do hóspede

Com os feedbacks dos hospedes

Implementamos recentemente as cobranças automatizadas em nosso sistema e tem felicitado muito e agilizado o processo em nossos Check Ins.

Acompanhamos as respostas do chatboot para saber se estão adequadas e se as dúvidas dos hóspedes foram esclarecidas.

Fonte: Resultado da Pesquisa (2024)

As respostas indicam que o sucesso da implementação tecnológica nos hotéis da região Sul é medido principalmente pelo feedback dos hóspedes, adesão às tecnologias e pelo

monitoramento do desempenho de sistemas como *chatbots* e automações. A satisfação dos clientes e a percepção de agilidade no atendimento são os principais indicativos utilizados.

Para finalizar a região sul, a Figura 4 evidencia quais são as expectativas futuras na adoção dessas novas tecnologias.

Figura 4 - Expectativas Futuras na Adoção das Tecnologias na Região Sul

Quais são as expectativas futuras em relação à adoção de novas tecnologias no hotel?

3 respostas

Quanto mais tecnológico mais amplia o área de atendimento, sendo assim grandes expetativas.

Pretendemos incluir futuramente um ChatBot em nosso Site também, assim facilitaria ainda mais nossas interações com os hospedes!

Ampliar o uso de novas tecnologias

Fonte: Resultado da Pesquisa (2024)

As expectativas futuras dos hotéis em relação à adoção de novas tecnologias incluem ampliar o uso de recursos tecnológicos, melhorar o atendimento ao cliente e implementar ferramentas como *chatbots* em seus sites para otimizar as interações com os hóspedes. Isso demonstra que a tecnologia está cada vez mais presente no setor hoteleiro, sendo vista como um diferencial estratégico para aprimorar a experiência dos clientes e tornar os processos mais eficientes.

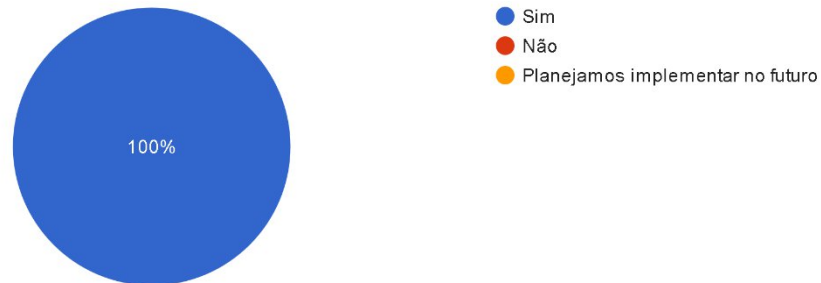
3.2 Resultados Região Sudeste

Dando início à análise pela Região Sudeste, será feita uma leitura dos gráficos coletados, com base na interpretação do autor. Esta etapa visa evidenciar as particularidades dos hotéis respondentes dessa região quanto à adoção de tecnologias emergentes. A análise se inicia com o Gráfico 7 que aborda a utilização da inteligência artificial, destacando seu nível de implementação.

Gráfico 7 - Utilização de Inteligência artificial na Região Sudeste

O hotel utiliza alguma forma de inteligência artificial (IA) para interagir com os hóspedes?

2 respostas



Fonte: Resultado da Pesquisa (2024).

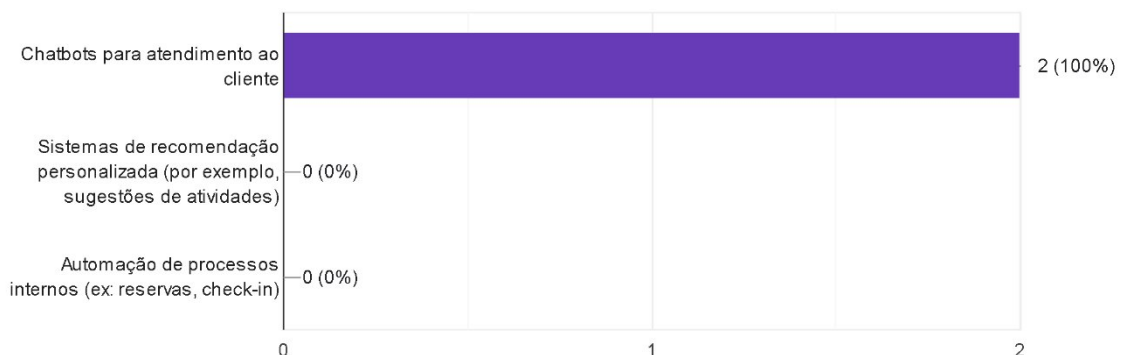
Agora começando a análise sobre a região Sudeste. O primeiro gráfico mostra que 100% dos hotéis respondentes já utilizam alguma forma de Inteligência Artificial (IA) para interagir com os hóspedes. Isso demonstra um cenário bastante positivo em termos de adoção de tecnologias emergentes na hotelaria da região, indicando que esses empreendimentos estão buscando inovação e melhoria na experiência do cliente por meio de soluções tecnológicas.

A seguir, o Gráfico 2 ilustra as aplicações de inteligência artificial nos hotéis da região sudeste.

Gráfico 8 - Aplicações de Inteligência Artificial na Região Sudeste

Se sim, quais são as principais aplicações de IA no hotel?

2 respostas



Fonte: Resultado da Pesquisa (2024)

No gráfico, vemos que 100% dos hotéis da região Sudeste que utilizam IA a aplicam exclusivamente em *chatbots* para atendimento ao cliente. Nenhum deles usa IA para recomendações personalizadas ou automação de processos internos, o que indica um uso ainda restrito da tecnologia, focado principalmente na comunicação com o hóspede.

A Figura 5 representa por meio de 2 respostas os benefícios da inteligência artificial na região sudeste.

Figura 5 - Benefícios da Inteligência Artificial na Região Sudeste

Quais benefícios a IA trouxe para a operação do hotel?

2 respostas

Otimizar o tempo

Possibilidade de atendimento rápido e 24h, além de filtragem de informações básicas que antes ficavam centralizadas em um colaborador.

Fonte: Resultado da Pesquisa (2024)

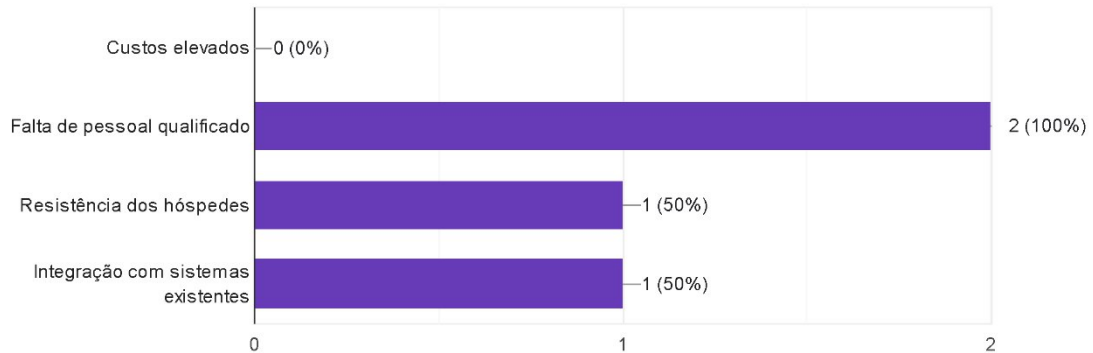
Os hotéis da região Sudeste apontaram como principais benefícios da IA a otimização do tempo e a possibilidade de atendimento rápido e 24h, além da automação de respostas básicas, antes centralizadas em um colaborador. Isso mostra que a tecnologia tem contribuído para maior eficiência operacional e agilidade no atendimento.

A seguir, são apresentados os dados sobre os desafios enfrentados na implementação da IA. O Gráfico 9 evidencia esses resultados.

Gráfico 9 - Desafios na Implementação da Inteligência Artificial na Região Sudeste

Quais foram os principais desafios enfrentados na implementação da IA?

2 respostas



Fonte: Resultado da Pesquisa (2024)

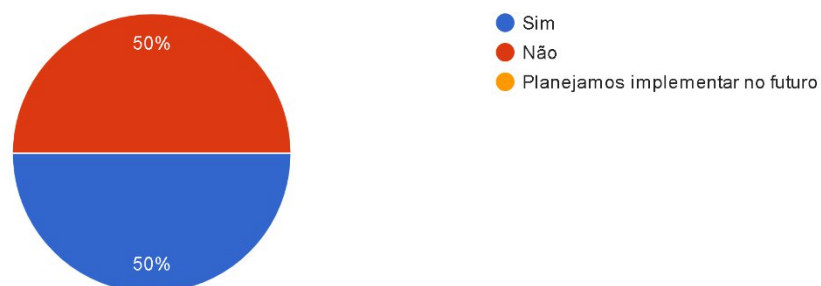
Entre os principais desafios enfrentados na implementação da IA, a falta de pessoal qualificado foi unânime entre os hotéis da região Sudeste (100%). Além disso, metade dos respondentes também apontou resistência dos hóspedes e dificuldade de integração com sistemas existentes. Curiosamente, os custos elevados não foram considerados um obstáculo, o que pode indicar maior capacidade de investimento por parte desses estabelecimentos.

Ao abordar o uso de robôs e tecnologias em locais de atendimento, o Gráfico 10 apresenta a porcentagem de utilização desses recursos nos estabelecimentos pesquisados.

Gráfico 10 - Presença de Robô ou Local de Atendimento Automatizado na Região Sudeste

O hotel possui algum tipo de robô ou local de atendimento automatizado (ex: check-in automatizado)?

2 respostas



Fonte: Resultado da Pesquisa (2024)

Metade dos hotéis da região Sudeste afirmaram já utilizar algum tipo de atendimento automatizado, como robôs ou totens de *check-in* automatizado. A outra metade ainda não conta com essa tecnologia, indicando que, embora haja avanços, a automação física ainda não é uma realidade amplamente adotada no setor hoteleiro da região.

A seguir, com apenas 1 resposta, na Figura 6 é possível observar quais as funções dos robôs e sistemas automatizados.

Figura 6 - Funções dos Robôs e Sistemas Automatizados na Região Sudeste

Se sim, quais são as funções desempenhadas por esses robôs ou sistemas automatizados?

1 resposta

Consulta de disponibilidade, cotação automática e resolução das principais dúvidas de clientes.

Fonte: Resultado da Pesquisa (2024)

Apenas um dos hotéis pesquisados utiliza robôs ou sistemas automatizados. As funções desempenhadas por essas tecnologias incluem consulta de disponibilidade, cotação automática e resolução das principais dúvidas dos clientes, evidenciando um foco na agilidade no atendimento.

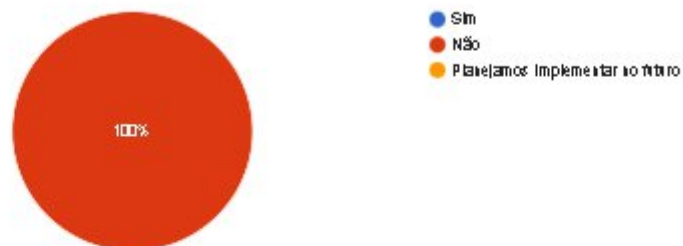
Em relação à adoção de tecnologias imersivas, como realidade virtual e aumentada, a unidade hoteleira analisada afirmou não utilizar nenhum desses recursos atualmente. A Figura 7 apresenta essa informação de forma visual, por meio de um gráfico com as respostas obtidas, acompanhado de duas representações ilustrativas relacionadas ao tema.

Figura 7 - Informações Sobre Realidade Virtual e Realidade Aumentada na Região Sudeste

O hotel utiliza tecnologias de realidade virtual (VR) ou aumentada (AR) para melhorar a experiência dos hóspedes?

 Copiar gráfico

2 respostas



Se sim, quais aplicações de VR/AR são utilizadas?

0 resposta

Ainda não há respostas para esta pergunta.

Quais foram os feedbacks dos hóspedes sobre o uso de VR/AR?

0 resposta

Ainda não há respostas para esta pergunta.

Quais desafios o hotel encontrou ao implementar VR/AR?

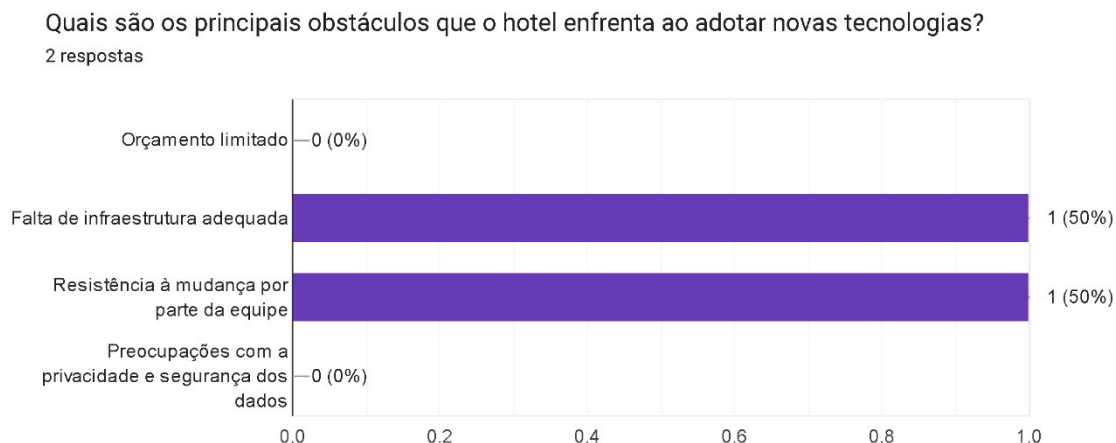
0 resposta

Ainda não há respostas para esta pergunta.

Fonte: Resultado da Pesquisa (2024)

Nenhum dos hotéis da região Sudeste que participaram da pesquisa utiliza tecnologias de realidade virtual (VR) ou aumentada (AR) para melhorar a experiência dos hóspedes. Além disso, não houve respostas sobre aplicações, feedbacks ou desafios relacionados ao uso dessas tecnologias. Isso indica que o uso de VR/AR ainda não está presente nesse setor na região, apontando para um campo pouco explorado e com potencial de desenvolvimento futuro.

Agora de uma maneira geral, o Gráfico 11 apresenta os obstáculos enfrentados ao adotar as novas tecnologias.

Gráfico 11 - Obstáculos Enfrentados ao Adotar Novas Tecnologias na Região Sudeste

Fonte: Resultado da Pesquisa (2024)

O gráfico mostra que os principais obstáculos enfrentados pelos hotéis da região Sudeste na adoção de novas tecnologias são a falta de infraestrutura adequada e a resistência à mudança por parte da equipe, ambos citados por 50% dos respondentes. Questões como orçamento limitado e preocupações com segurança de dados não foram apontadas, o que indica que os desafios são mais estruturais e culturais do que financeiros ou técnicos.

Diante disso, uma questão relevante para o tema é como se mede o sucesso na adoção das tecnologias aspecto que é ilustrado na Figura 8.

Figura 8 - Como é medido o Sucesso na Adoção das Tecnologias na Região Sudeste

Como o hotel mede o sucesso da implementação dessas tecnologias?

2 respostas

Relatórios de produção

Com a diminuição da demanda dos colaboradores. Ex: Atendimento da central de reservas por WhatsApp, se o atendente está com muita demanda e não houve um aumento na procura, significa que o chatbot não está bem treinado e cumprindo a função que é otimizar esses atendimentos com rapidez e qualidade.

Fonte: Resultado da Pesquisa (2024)

Os hotéis da região Sudeste avaliam o sucesso da implementação tecnológica por meio de relatórios de produção e da redução na demanda por atendimento humano. Quando a tecnologia, como o chatbot, cumpre seu papel de agilizar os atendimentos, observa-se menor

sobrecarga nos colaboradores um sinal claro de eficiência no uso das ferramentas digitais. A seguir, a Figura 9 apresenta as expectativas futuras na adoção dessas tecnologias na região Sudeste.

Figura 9 - Expectativas Futuras na Adoção das Tecnologias na Região Sudeste

Quais são as expectativas futuras em relação à adoção de novas tecnologias no hotel?

1 resposta

Pretendemos adotar muitas outras tecnologias.

Fonte: Resultado da Pesquisa (2024)

A única resposta coletada indica que o hotel da região Sudeste pretende adotar muitas outras tecnologias no futuro, o que reforça o interesse contínuo pela modernização e mostra como a tecnologia está cada vez mais presente nesse setor.

Para finalizar a região sudeste, a Figura 10 mostra de forma geral quais foram as respostas em relação a observações dos Hotéis da Região Sudeste.

Figura 10 - Observações dos Hotéis da Região Sudeste

Você gostaria de compartilhar mais alguma observação sobre a implementação de tecnologias no hotel?

1 resposta

Com a dificuldade de contratação de mão de obra na hotelaria, é necessário adotar diversas tecnologias que facilitem as operações, para que a mão de obra seja otimizada e melhor aproveitada, deixando claro que a ideia não é substituir pessoas e sim ter a tecnologia a favor do hotel.

Fonte: Resultado da Pesquisa (2024)

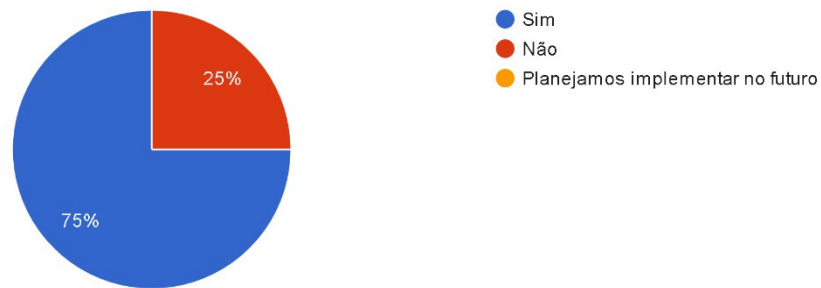
A resposta destaca que, diante da dificuldade de contratar mão de obra na hotelaria, a adoção de tecnologias é vista como uma solução essencial para otimizar processos. Reforça-se que o objetivo não é substituir pessoas, mas sim usar a tecnologia como aliada da operação hoteleira.

3.3 Resultados Região Sul e Sudeste

Agora, será realizada uma análise conjunta dos dados das regiões Sul e Sudeste, com o objetivo de apresentar um panorama mais geral sobre a adoção de tecnologias emergentes na hotelaria, começando com o Gráfico 12 que aborda a utilização da inteligência artificial.

Gráfico 12 - Utilização de Inteligência artificial na Região Sul e Sudeste

O hotel utiliza alguma forma de inteligência artificial (IA) para interagir com os hóspedes?
8 respostas



Fonte: Resultado da Pesquisa (2024)

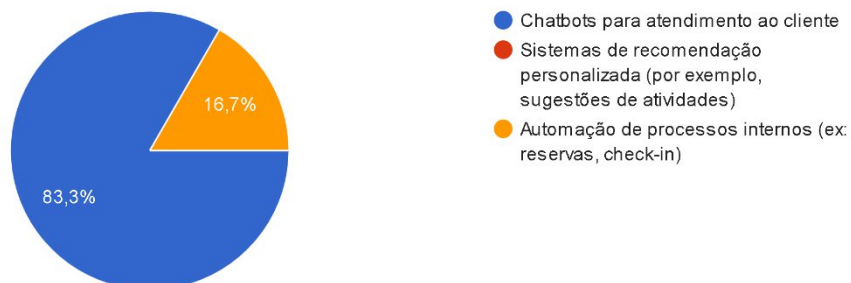
De forma geral, 75% dos hotéis afirmaram utilizar IA para se comunicar com os hóspedes, enquanto 25% ainda não adotam essa tecnologia. Isso demonstra uma tendência majoritária de adoção da IA na hotelaria, com foco na modernização do atendimento e na melhoria da experiência do cliente.

A seguir, o Gráfico 13 ilustra de forma clara as principais aplicações da Inteligência Artificial nesse setor, destacando os usos mais recorrentes e suas finalidades estratégicas.

Gráfico 13 - Aplicações de Inteligência Artificial na Região Sul e Sudeste

Se sim, quais são as principais aplicações de IA no hotel?

6 respostas



Fonte: Resultado da Pesquisa (2024)

Entre os hotéis que utilizam inteligência artificial, a aplicação mais comum é o uso de *chatbots* para atendimento ao cliente, representando 83,3% das respostas. Já a automação de processos internos, como reservas e *check-in*, aparece com 16,7%. Nenhum hotel indicou o uso de sistemas de recomendação personalizada, como sugestões de atividades.

Em relação à temática abordada, a Figura 11 ilustra os benefícios da inteligência artificial em ambas as regiões.

Figura 11 - Benefícios da Inteligência Artificial na Região Sul e Sudeste

Quais benefícios a IA trouxe para a operação do hotel?

5 respostas

Agilidade nas horas corridas.
Agilidade nas respostas
Possibilidade de atendimento rápido e 24h, além de filtragem de informações básicas que antes ficavam centralizadas em um colaborador.
Otimização do tempo
Agilidade no atendimento ao cliente.

Fonte: Resultado da Pesquisa (2024)

As respostas evidenciam que a Inteligência Artificial trouxe benefícios significativos para a operação hoteleira, com destaque para a agilidade, especialmente em momentos de alta demanda, e para a otimização do tempo das equipes. Também se destaca a possibilidade de atendimento 24 horas e a automação de respostas básicas, o que desafoga a equipe humana e melhora o atendimento ao cliente. No entanto, apesar desses avanços, os hotéis ainda enfrentam obstáculos em sua aplicação. O Gráfico 14 apresenta os principais desafios relacionados à implementação da Inteligência Artificial no setor.

Gráfico 14 - Desafios na Implementação da Inteligência Artificial na Região Sul e Sudeste



Fonte: Resultado da Pesquisa (2024)

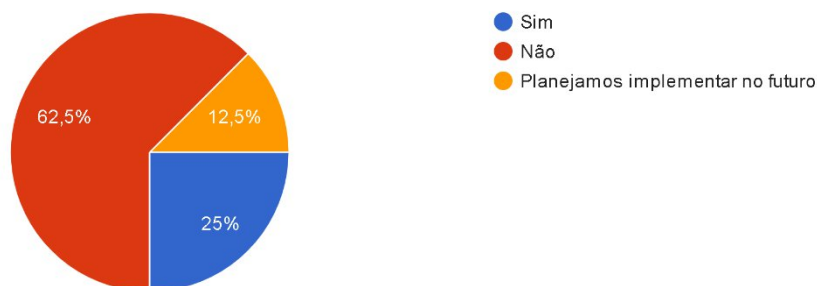
O gráfico mostra que os principais desafios enfrentados pelos hotéis na implementação da Inteligência Artificial foram a integração com sistemas já existentes (66,7%) e a resistência por parte dos hóspedes (50%). Também se destacam os custos elevados e a falta de pessoal qualificado, ambos com 33,3%, além de questões de estabilidade (16,7%). Esses dados revelam que, apesar dos benefícios, a adoção da IA ainda exige adaptações técnicas e culturais significativas.

Ao adentrar a temática dos robôs na hotelaria e do atendimento automatizado, o Gráfico 15 apresenta uma análise sobre a presença dessas tecnologias nos estabelecimentos pesquisados.

Gráfico 15 - Presença de Robô ou Local de Atendimento Automatizado na Região Sul e Sudeste

O hotel possui algum tipo de robô ou local de atendimento automatizado (ex: check-in automatizado)?

8 respostas



Fonte: Resultado da Pesquisa (2024)

O gráfico revela que a maioria dos hotéis (62,5%) ainda não possui nenhum tipo de robô ou atendimento automatizado, como o check-in automático. No entanto, 25% já utilizam esse tipo de tecnologia, e 12,5% planejam implementá-la futuramente. Esses dados reforçam a tendência de crescimento da automação no setor, indicando que, embora ainda seja um recurso pouco difundido, há interesse em sua adoção o que reforça a presença cada vez maior da tecnologia na hotelaria. No entanto, surge a questão sobre quais são as funções desempenhadas por esses robôs. A Figura 12 apresenta as principais funções relacionadas à implementação dessas tecnologias.

Figura 12 - Funções dos Robôs e Sistemas Automatizados na Região Sul e Sudeste

Se sim, quais são as funções desempenhadas por esses robôs ou sistemas automatizados?

2 respostas

Responder tarifas para o período solicitado, encaminhar cotações via email, enviar localização do hotel

Consulta de disponibilidade, cotação automática e resolução das principais dúvidas de clientes.

Fonte: Resultado da Pesquisa (2024)

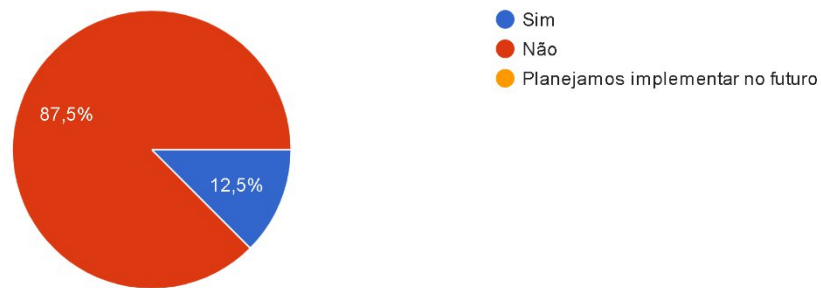
Os sistemas automatizados nos hotéis têm sido utilizados, principalmente, para agilizar o atendimento inicial ao cliente, com funções como envio de cotações, informações sobre tarifas, localização e disponibilidade. Esses recursos contribuem para responder dúvidas básicas de forma automática, otimizando o tempo da equipe e aumentando a eficiência do serviço.

Avançando na análise das tecnologias aplicadas ao setor, o Gráfico 16 apresenta informações sobre o uso de realidade virtual e aumentada nas regiões Sul e Sudeste.

Gráfico 16 - Informações Sobre Realidade Virtual e Realidade Aumentada na Região Sul e Sudeste

O hotel utiliza tecnologias de realidade virtual (VR) ou aumentada (AR) para melhorar a experiência dos hóspedes?

8 respostas



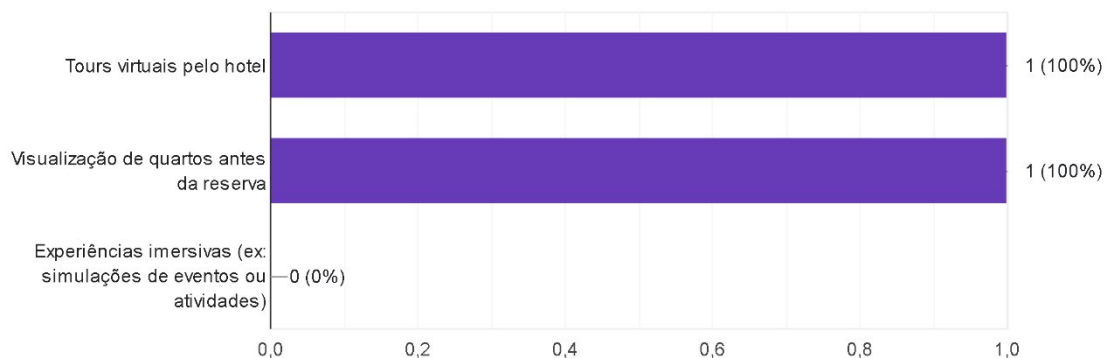
Fonte: Resultado da Pesquisa (2024)

A maioria dos hotéis (87,5%) ainda não utiliza tecnologias de realidade virtual (VR) ou aumentada (AR), e apenas 12,5% já adotaram essas inovações. Nenhum hotel demonstrou intenção de implementar no futuro próximo, indicando que o uso dessas tecnologias ainda é pouco explorado no setor e pode representar uma oportunidade para inovação e diferenciação na experiência dos hóspedes. A seguir, apresenta-se o Gráfico 17 destacando as aplicações da realidade virtual e aumentada nas regiões sul e sudeste.

Gráfico 17 - Aplicações da Realidade Virtual e Aumentada na Região Sul e Sudeste

Se sim, quais aplicações de VR/AR são utilizadas?

1 resposta



Fonte: Resultado da Pesquisa (2024)

O único hotel que utiliza tecnologias de VR/AR as aplica para tours virtuais pelo hotel e visualização do quarto antes da reserva, focando na melhoria da experiência pré-reserva dos hóspedes. Diante disso o *feedback* foi apresentado na Figura 13.

Figura 13 - Feedbacks dos Hóspedes Sobre o VR/AR na Região Sul e Sudeste

Quais foram os feedbacks dos hóspedes sobre o uso de VR/AR?

1 resposta

Conhecimento geral do espaço

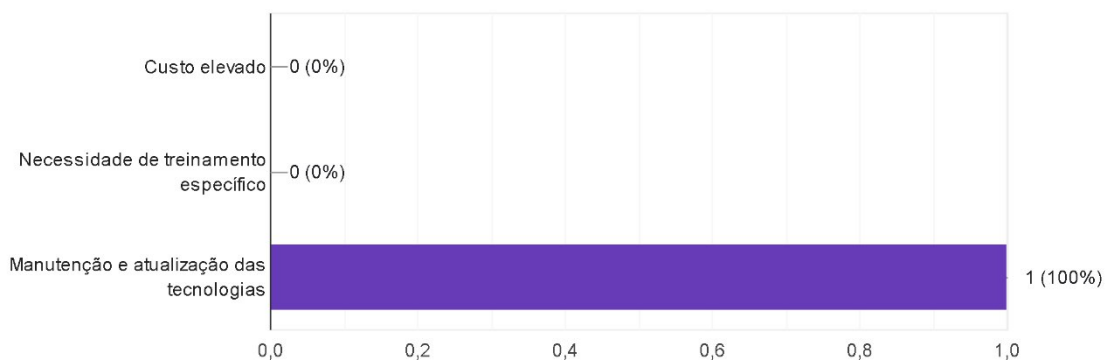
Fonte: Resultado da Pesquisa (2024)

O *feedback* dos hóspedes sobre o uso de VR/AR foi relacionado ao conhecimento geral do espaço, indicando que a tecnologia ajudou os clientes a se familiarizarem melhor com o ambiente do hotel antes da estadia. Apesar desses benefícios, ainda existem obstáculos a serem superados. O Gráfico 18 apresenta os principais desafios enfrentados na aplicação da realidade virtual nos estabelecimentos analisados.

Gráfico 18 - Desafios na Aplicações da Realidade Virtual e Aumentada na Região Sul e Sudeste

Quais desafios o hotel encontrou ao implementar VR/AR?

1 resposta

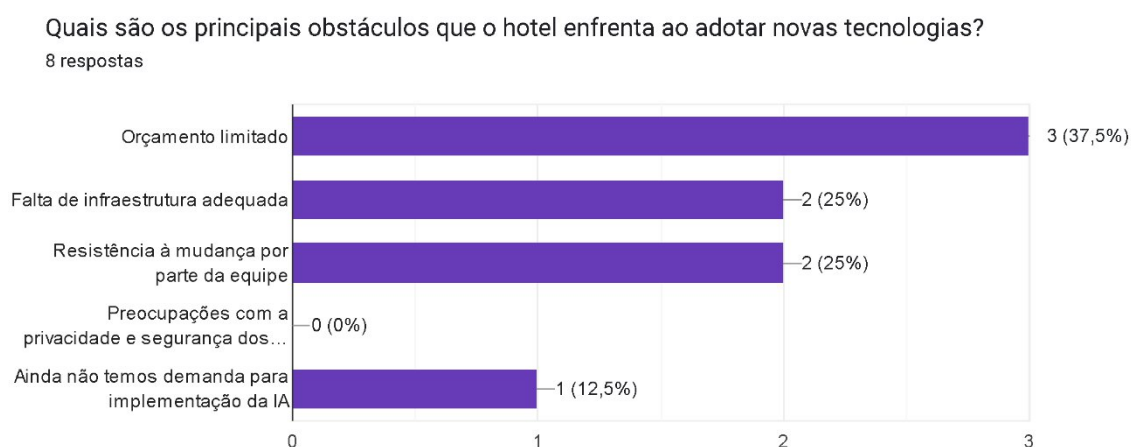


Fonte: Resultado da Pesquisa (2024)

O principal desafio encontrado pelo único hotel que implementou VR/AR foi a manutenção e atualização das tecnologias, enquanto custo elevado e necessidade de treinamento específico não foram apontados como dificuldades.

O Gráfico 19 refere-se aos desafios gerais enfrentados pelos meios de hospedagem na implementação das tecnologias abordadas neste trabalho, como inteligência artificial, automação, realidade virtual e aumentada.

Gráfico 19 - Obstáculos Enfrentados ao Adotar Novas Tecnologias na Região Sul e Sudeste



Fonte: Resultado da Pesquisa (2024)

Os principais obstáculos enfrentados pelos hotéis na adoção de novas tecnologias são o orçamento limitado (37,5%), seguido pela falta de infraestrutura adequada e pela resistência à mudança por parte da equipe (ambos com 25%). Apenas 12,5% apontaram a baixa demanda como barreira, e nenhum hotel indicou preocupações com privacidade e segurança. Apesar dessas limitações, muitos estabelecimentos já monitoram os resultados obtidos com a adoção tecnológica. A Figura 14 apresenta como o sucesso dessas implementações é avaliado nas regiões Sul e Sudeste.

Figura 14 - Como é medido o Sucesso na Adoção das Tecnologias na Região Sul e Sudeste

Como o hotel mede o sucesso da implementação dessas tecnologias?

7 respostas

Com os feedbacks dos hospedes
Levamos em consideração a opinião dos hóspedes, os quais costumam dar feedbacks ao se deparar com novidades, e dos funcionários que fazem a ponte de mostrar aos hóspedes essas novidades.
Boa aderência das tecnologias por parte do hóspede
Acompanhamos as respostas do chatboot para saber se estão adequadas e se as dúvidas dos hóspedes foram esclarecidas.
Com a diminuição da demanda dos colaboradores. Ex: Atendimento da central de reservas por WhatsApp, se o atendente está com muita demanda e não houve um aumento na procura, significa que o chatbot não está bem treinado e cumprindo a função que é otimizar esses atendimentos com rapidez e qualidade.
Relatórios de produção
Implementamos recentemente as cobranças automatizadas em nosso sistema e tem felicitado muito e agilizado o processo em nossos Check Ins.

Fonte: Resultado da Pesquisa (2024)

Os hotéis medem o sucesso da implementação de tecnologias principalmente por meio do feedback dos hóspedes, da boa adesão às ferramentas, do desempenho em chatbots, da redução na demanda dos colaboradores e de relatórios de produção. Também são destacadas melhorias práticas, como a agilização de check-ins com cobranças automatizadas. Diante desse contexto, surge a questão: quais são as expectativas futuras em relação à adoção dessas novas tecnologias? A Figura 15 apresenta essas projeções.

Figura 15 - Expectativas Futuras na Adoção das Tecnologias na Região Sul e Sudeste

Quais são as expectativas futuras em relação à adoção de novas tecnologias no hotel?

4 respostas

Quanto mais tecnológico mais amplia o área de atendimento, sendo assim grandes expetativas.
Ampliar o uso de novas tecnologias
Pretendemos adotar muitas outras tecnologias.
Pretendemos incluir futuramente um ChatBot em nosso Site também, assim facilitaria ainda mais nossas interações com os hospedes!

Fonte: Resultado da Pesquisa (2024)

As expectativas futuras dos hotéis em relação à adoção de novas tecnologias incluem ampliar o uso dessas soluções, adotar diversas novas ferramentas e implementar *chatbots* no site, com a visão de que mais tecnologia amplia o atendimento e melhora a interação com os hóspedes. Para finalizar as análises, a Figura 16 apresenta as observações gerais dos hotéis de ambas as regiões.

Figura 16 - Observações dos Hotéis da Região Sul e Sudeste

Você gostaria de compartilhar mais alguma observação sobre a implementação de tecnologias no hotel?

2 respostas

Novas tecnologias são importantes para acompanhar o mundo de maneira geral, mas ainda enfrentamos resistência por parte das pessoas ao se adaptarem com as mesmas.

Com a dificuldade de contratação de mão de obra na hotelaria, é necessário adotar diversas tecnologias que facilitem as operações, para que a mão de obra seja otimizada e melhor aproveitada, deixando claro que a ideia não é substituir pessoas e sim ter a tecnologia a favor do hotel.

Fonte: Resultado da Pesquisa (2024)

As observações finais destacam que, apesar da resistência de algumas pessoas à adaptação, as novas tecnologias são fundamentais para acompanhar o mercado. Além disso, ressaltam a necessidade de adotar soluções tecnológicas para otimizar a mão de obra, especialmente diante da dificuldade de contratação no setor hoteleiro sempre com o foco de usar a tecnologia como aliada, e não como substituta.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

À medida que exploramos as nuances da integração de tecnologias emergentes, especificamente inteligência artificial (IA) e realidade virtual (VR), na indústria hoteleira, fica claro que estas inovações representam ferramentas poderosas que podem melhorar a

experiência do hóspede e otimizar a eficiência operacional. Porém, é importante considerar que mesmo com tecnologia avançada, o toque humano permanece incomparável.

Como destaca Eduardo Kenji Kioki Souza (2020) a IA oferece interações mais complexas e atendimento personalizado, mas não pode substituir a intervenção do serviço humano. A recepção calorosa à chegada, o atendimento personalizado durante a sua estadia e a capacidade de lidar com situações únicas continuam a ser domínio exclusivo da equipa do hotel. A inteligência artificial deve, portanto, ser vista como uma aliada, permitindo aos profissionais prestarem serviços mais personalizados e eficientes.

Além disso, a importância da realidade virtual na indústria hoteleira não pode ser subestimada. A tecnologia VR tem o poder de transformar a experiência do hóspede, proporcionando um ambiente imersivo e personalizado. Ao permitir que os hóspedes explorem virtualmente as instalações, selecionem um quarto e pré-visualizem a sua experiência com antecedência, a VR torna-se uma ferramenta estratégica para criar expectativas positivas e diferenciar as ofertas de hospitalidade.

Contudo, deve-se enfatizar que mesmo com avanços impressionantes na tecnologia, a sensibilidade humana para interpretar nuances emocionais, resolver situações complexas e proporcionar empatia permanece notável. Portanto, a combinação inteligente de inteligência artificial e interação humana na indústria hoteleira pode representar o caminho para experiências verdadeiramente excepcionais.

Desta forma, a visão futura da indústria hoteleira não é de substituição, mas de colaboração entre a tecnologia e o toque humano. Ao integrar a inteligência artificial de maneira estratégica e explorar as potencialidades da realidade virtual, os hotéis podem não apenas otimizar suas operações, mas também elevar a qualidade da experiência proporcionada aos hóspedes, mantendo o calor humano que torna cada estadia adequada.

Com base na análise dos dados obtidos por meio do questionário aplicado aos hotéis das regiões Sul e Sudeste do Brasil, foi possível identificar diferentes padrões de adoção de tecnologias emergentes, destacando especificidades e avanços distintos em cada região.

Na Região Sul, observou-se um destaque marcante no uso da Inteligência Artificial (IA), especialmente voltada para o atendimento ao cliente por meio de *chatbots*.

Cerca de 66,7% dos hotéis respondentes já utilizam alguma forma de IA sendo que a aplicação mais comum está relacionada ao uso de sistemas automatizados de conversação para responder dúvidas frequentes, fornecer informações básicas e agilizar a comunicação com os hóspedes. Essa adoção tem se mostrado eficaz principalmente durante os períodos de alta

demanda, proporcionando mais agilidade e eficiência nos serviços prestados. Além disso, os hotéis da região apontaram como principais benefícios a melhora na experiência do hóspede, a otimização do tempo da equipe e o aumento na qualidade do atendimento.

A pesquisa mostra que os hotéis do Sul e Sudeste do Brasil estão passando por uma verdadeira transformação digital ainda que em ritmos diferentes. No Sul, por exemplo, apenas 16,7% dos hotéis já adotaram robôs ou totens automatizados, e esse mesmo percentual pretende investir nessas tecnologias no futuro. Já o uso de realidade virtual (VR) e aumentada (AR) ainda está evoluindo, aparecendo apenas em formas simples, como visualizações básicas. O principal entrave por lá tem sido a manutenção técnica dessas ferramentas.

No Sudeste, o cenário é um pouco mais avançado. Todos os hotéis ouvidos afirmaram utilizar Inteligência Artificial, principalmente em forma de *chatbots* que ajudam no atendimento ao cliente. A automação física também está mais presente: metade dos hotéis já usam robôs ou totens, principalmente para agilizar o check-in. Ainda assim, o uso de VR/AR praticamente não acontece por lá também.

Entre os desafios enfrentados, destacam-se a falta de profissionais preparados para lidar com essas inovações, a resistência das equipes em adotar novas rotinas e a dificuldade de integrar as tecnologias com os sistemas que os hotéis já utilizam. Curiosamente, o custo não aparece como um grande problema o que pode indicar que, especialmente no Sudeste, há mais fôlego financeiro para investir.

Mesmo quando usam IA, a maioria dos hotéis ainda se concentra em funções mais simples, como atendimento básico ao público. Já soluções mais complexas, como robôs multifuncionais ou automações mais robustas, ainda são exceções. E quando falamos em VR/AR, o uso é praticamente inexistente, principalmente por conta da complexidade técnica envolvida.

Apesar dos obstáculos, o clima é de otimismo. Muitos hotéis têm planos de expandir o uso de tecnologias, especialmente em canais digitais como sites com atendimento automatizado. A visão geral é que a tecnologia deve ser uma aliada, capaz de aumentar a eficiência e melhorar a experiência dos hóspedes sem tirar o papel essencial das pessoas nesse processo.

Em resumo, a hotelaria brasileira está no meio de um processo importante de modernização. Enquanto o Sul dá passos mais cautelosos, o Sudeste avança com mais estrutura e aposta em soluções automatizadas. Tecnologias emergentes como robótica e realidade virtual ainda têm um longo caminho a percorrer, mas já se desenham como grandes oportunidades

para inovar e se destacar. A tecnologia, mais do que uma tendência passageira, já está moldando o presente e certamente vai ditar o futuro do setor.

REFERÊNCIAS

DE ARAUJO, Vanessa Moreira Guedes. Qualidade dos serviços na hotelaria: um estudo na rede de hotéis Alfa. **Caderno de Estudos e Pesquisas do Turismo**, v. 2, p. 131-154, 2013.

BARTEN, Martijn. 16 exemplos de robôs usados na indústria da hospitalidade. *Refine*, 2025. Disponível em: <https://www.revfine.com/pt/robos-hotelaria-industria/>. Acesso em: 23 abr. 2025.

BERTOLA, Denise. Inteligência artificial ganha espaço na hotelaria. **Revista Hotéis**, 2025. Disponível em: <https://www.revistahoteis.com.br/inteligencia-artificial-ganha-espaco-na-hotelaria/>. Acesso em: 10 abr. 2025.

CAMARGO, Luiz Octávio de Lima. Turismo, hotelaria e hospitalidade. **Revista Turismo em Análise**, São Paulo, v. 13, n. 2, p. 7–22, 2002.

FERREIRA, José Carlos de Oliveira. **Inteligência artificial na hotelaria: perspectivas futuras, desafios e oportunidades**. 2023. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Hotelaria) - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Pernambuco, Campus Cabo de Santo Agostinho, Cabo de Santo Agostinho, 2023.

CRUZ, Gustavo; GÂNDARA, José M. G. O turismo, a hotelaria e as tecnologias digitais. **Revista Turismo: Visão e Ação**, Itajaí, v. 5, n. 2, p. 175–189, 2003.

What is artificial intelligence? .**Google Cloud**. Disponível em: <https://cloud.google.com/learn/what-is-artificial-intelligence?hl=pt-br>. Acesso em: 23 jul. 2025.

COELHO, João Pedro dos Santos Fonseca. **A inteligência artificial em hotelaria e o impacto da robótica do ponto de vista do consumidor**. 64f. Dissertação (Mestrado em Gestão Hoteleira) – Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril, Estoril, 2022.

Entenda a história da IA: afinal, desde quando ela existe. **INDUSTRIALL**, 24 set. 2019. Disponível em: <https://industriall.ai/blog/historia-inteligencia->. Acesso em: 31 mai. 2024.

FERREIRA, Alice Barbosa; LIMA, Laís de Souza. Meio de hospedagem no contexto do turismo: a importância do serviço de qualidade para a atividade turística. **Revista Brasileira dos Observatórios de Turismo - ReBOT**, v. 13, n. 1, p. 1–15, 2024.

GOOGLE FORMS. *Formulário de pesquisa: implementação de novas tecnologias na hotelaria*. 2025. Disponível em: https://docs.google.com/forms/d/1I-JEl8wwnOirO2y5pgbgG8vRByC9X_P_tLm6k1-wCUY/edit. Acesso em: 7 maio 2025.

SOUZA, Eduardo Kenji Kioki. **O uso da inteligência artificial na hotelaria**. 2023. 30f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Turismo) - Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2023.

REDAÇÃO. Tecnologia redefine a experiência nos hotéis. **Hotelier News**, São Paulo, 20 jun. 2025. Disponível em: <https://hoteliernews.com.br/tecnologia-redefine-a-experiencia-nos-hoteis/>. Acesso em: 22 jun. 2025.

REDAÇÃO. 8 dos hotéis mais tecnológicos do mundo para conhecer. **Forbes Brasil**, 07 abr. 2021. Disponível em: <https://forbes.com.br/forbeslife/2021/04/8-dos-hoteis-mais-tecnologicos-do-mundo-para-conhecer/>. Acesso em: 10 mai. 2025.

BARTEN, Martijn. Como a realidade virtual (RV) pode enriquecer a indústria da hospitalidade. **Revfine**, 2020. Disponível em: <https://www.revfine.com/pt/industria-de-hospitalidade-de-realidade-virtual/>. Acesso em: 23 nov. 2023.

SANTOS, Valdislene Silva dos et al. Inteligência artificial nos estudos e pesquisas em turismo no Brasil. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo – RBTUR**, São Paulo, v. 18, n. 1, p. 1–25, 2019.

SILVA, Dinara do Nascimento. **Percepção de turistas sobre os impactos do uso das tecnologias de turismo inteligente em destinos turísticos durante a pandemia da Covid-19**. 2021. 33 f. Monografia (Graduação em Turismo) - Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2021.

TAUFER, Lisele; FERREIRA, Luciane Todeschini. Realidade virtual no turismo: entretenimento ou mudança de paradigma?. **Revista Rosa dos Ventos**, Caxias do Sul, v. 11, n. 2, p. 899–916, 2019.

[APÊNDICES]**APÊNDICE A – Texto introdutório que acompanhou o formulário enviado aos hotéis**

Sou Aroldo Mucare Moraes, aluno do curso de Turismo da Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho" (UNESP) - Campus de Rosana (FEC), sob a orientação do Prof. Francisco Nascimento. Estou desenvolvendo meu trabalho de conclusão de curso (TCC), cujo título é "A Adoção de Tecnologias na Hotelaria: Impactos na Experiência do Hóspede e Eficiência Operacional".

O objetivo central da minha pesquisa é analisar como as novas tecnologias estão sendo adotadas na hotelaria e os impactos que essas inovações têm na experiência dos hóspedes e na eficiência operacional dos estabelecimentos.

Para a coleta de dados, estou utilizando um formulário online com perguntas que abordam a adoção de diversas tecnologias na hotelaria. As informações coletadas serão tratadas de forma confidencial e utilizadas exclusivamente para fins acadêmicos.

Solicito, assim, sua colaboração no preenchimento do formulário, o que será de grande importância para o desenvolvimento desta pesquisa.

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfag2Ob1JgbjjqZrKoBbPSKEzQc5G8P6KMylhJFymsYyloCMA/viewform?usp=sf_link

Agradeço desde já a sua compreensão e colaboração.

Atenciosamente,

*Aroldo Mucare Moraes
Discente do Curso de Turismo
Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho" (UNESP) - Campus de Rosana (FEC)*

*Francisco Nascimento
Professor Orientador
Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho" (UNESP) - Campus de Rosana (FEC)*

APÊNDICE B - Relação de hotéis que receberam o e-mail

Região Sul

- **Curitiba:** Radisson Hotel Curitiba, Quality Hotel Curitiba, Bourbon Curitiba Hotel & Suites, Pestana Curitiba, Novotel Curitiba Batel, Rio Hotel by Bourbon Curitiba Batel, Mabu Curitiba Business, Curitiba Palace Hotel, Qoya Hotel Curitiba, Curio Collection by Hilton, Hotel Deville Curitiba Batel.
- **Porto Alegre:** Novotel Porto Alegre Três Figueiras, Hotel Laghetto Stilo Higienópolis, Hotel Laghetto Moinhos, Ibis Porto Alegre Moinhos de Vento, Manhattan Porto Alegre By Mercure, Ritter Hotéis, Intercity Cidade Baixa, Art Hotel Transamerica Collection, Intercity Praia De Belas, Hotel Continental Business.
- **Joinville:** Comfort Hotel Joinville, Bourbon Joinville Convention Hotel, Bristol Sabrina Hotel de Charme, Naalt Hotel Joinville, Hotel Tannenhof, Ibis Joinville, Hotel Le Canard Joinville, Hotel Dois H, Hotel Fazenda Dona Francisca, Hotel 10 Joinville.
- **Londrina:** ibis Londrina Shopping, Hotel Boulevard, Comfort Suites Londrina, Blue Tree Premium Londrina, Hotel Thomasi, Golden Blue Hotel, Bourbon Londrina Hotel, Slaviero Londrina Flat Hotel, Crillon Palace Hotel, Sumatra Hotel e Centro de Convenções.
- **Caxias do Sul:** Blue Tree Towers Caxias Do Sul, Intercity Caxias do Sul, Ibis Caxias Do Sul, Swan Caxias do Sul, Cosmos Hotel, Travel Inn Axten Caxias do Sul, Samuara Hotel, Partner Hotel Caxias do Sul, Hotel Letto Caxias, Bandeira Hotel.
- **Florianópolis:** Costão do Santinho Resort Golf & Spa, LK Design Hotel, Jurerê Beach Village, Pousada Ilha Faceira, Costa Norte Ingleses Hotel, Faial Prime Suites, Hotel Porto Sol Beach, Pousada dos Sonhos, Hotel Porto da Ilha, IL Campanario Villaggio Resort.
- **Maringá:** Hotel Deville Business Maringá, Hotel Ibis Maringá, Rio Hotel by Bourbon Maringá, Transamérica Executive Maringá, Hotel Golden Ingá, Hotel Metropole Maringa, King Konfort Hotel, Hotel Thomasi, Gralha Azul Park Hotel (GAPH), Hotel Caiuá Express.

- **Blumenau:** Villa do Vale Boutique Hotel, Hotel Glória, Quality Hotel Blumenau, Hotel 10 Blumenau, Ibis Hotel Blumenau, Slaviero Blumenau, Ibis Budget Blumenau, Hotel Caiuá Blumenau, Plaza Blumenau Hotel, Hotel Himmelblau.
- **Ponta Grossa:** Bourbon Ponta Grossa Convention Hotel, Barbur Plaza Hotel, Planalto Select Hotel Ponta Grossa, Premium Vila Velha Hotel, Luds Comfort Hotel, Ibis Ponta Grossa, Village Hotel, Astron Ponta Grossa Plaza, Slaviero Ponta Grossa, Barbur Center Hotel.
- **Cascavel:** Hotel Deville Express Cascavel, Recanto Catarina, Central Park Hotel by Bourbon Cascavel, Master Gold Hotel Express, Ibis Cascavel, Hotel Caiuá Cascavel, Copas Executive Hotel, Hotel Plaza Cascavel, Days Inn By Wyndham Cascavel, Harbor Querência Hotel.

Região Sudeste

- **São Paulo:** Hotel Ibis São Paulo Ibirapuera, ibis budget SP Frei Caneca, Novotel São Paulo Morumbi, Hotel Nacional Inn Jaraguá São Paulo, H3 Hotel Paulista, Transamerica Executive Congonhas, Ibis Budget São Paulo Paulista, Meliá Ibirapuera, ibis Budget SP Centro São João, Ibis Budget São Paulo Morumbi.
- **Rio de Janeiro:** Ibis Budget RJ Praia de Botafogo, Hilton Barra Rio De Janeiro, Hilton Rio de Janeiro Copacabana, Windsor Oceanico, Prodigy Santos Dumont, ibis Copacabana Posto 5, Sheraton Grand Rio Hotel & Resort, ibis Rio de Janeiro Barra da Tijuca, Royalty Barra Hotel, Novotel Rio de Janeiro Barra da Tijuca, Hotel Atlantico Rio.
- **Belo Horizonte:** Royal Center Hotel, Ouro Minas Hotel Belo Horizonte, Dolce by Wyndham, Hilton Garden Inn Belo Horizonte, Intercity BH Expo, Mercure Belo Horizonte Lourdes, Radisson Blu Belo Horizonte, Savassi, Nobile Hotel Belo Horizonte, Royal Boutique Savassi Hotel, Nobile Inn Pampulha, TRYP by Wyndham Belo Horizonte Savassi.
- **Guarulhos:** Bristol International Airport Hotel, Pullman Sao Paulo Guarulhos Airport, Hotel Monreale Plus Guarulhos International Airport, Hampton By Hilton Guarulhos Airport, Sleep Inn Guarulhos, Hotel Panamby Guarulhos, Summit Mônaco Convention & Hotel, ibis Guarulhos, São Paulo Airport Marriott Hotel.
- **Campinas:** Rio Hotel By Bourbon Campinas, Hotel Premium Campinas, Meliá Campinas, Cassino Tower Hotel Campinas, Matiz Barão Geraldo Express Hotel, I am

Design Hotel Campinas by Hotelaria Brasil, Dan Inn Campinas Anhanguera, Golden Park Campinas Cambuí, Hotel Royal Palm Resort, Ramada by Wyndham Campinas Viracopos.

- **São Gonçalo:** Arco Iris Hotel, Sao Goncalo Palace Hotel, Hotel Vista Linda, Arsenal Hotel, Hotel Dom Quixote, Pousada Arca do Tempo, Serra Linda Motel, Pousada Jaguanum, Hotel Santana, Pousada Espaço Pérola.
- **Duque de Caxias:** Matiz Multi Suites, Mont Blanc Duque de Caxias, Capri Hotel, Vista Alegre Retreat, Mont Blanc Suites - Duque de Caxias, Meu Quarto no Rio de Janeiro, Grande Hotel, Logic Hotel Duque de Caxias, Motel Costa Blanca, Pousada Paraíso.
- **São Bernardo do Campo:** Astron Saint Moritz, Ibis Budget São Bernardo do Campo, Pampas Palace Hotel, Aparthotel Adagio São Bernardo Do Campo, Hetrópolis Hotel, Ibis São Bernardo Hotel, Twin Towers Flat, Hotel Karisma II, Lider Hotel, Pousada dos Pescadores.
- **Nova Iguaçu:** Mercure Rio de Janeiro Nova Iguaçu, Mar Suites Yguassu, Mont Blanc Apart Hotel Nova Iguaçu, Diamond Flat Mont Blanc, Jequitibá Restaurante, Pousada Aquário Mundial, Carlton Hotel, Fazenda Faisca, Sítio Recanto do Paraíso, Casa Família.
- **Santo André:** Bristol Santo André Hotel, Hilton Garden Inn Santo André, Ibis Santo André, Go Inn Santo André, Hotel Plaza Mayor, Blue Tree Towers All Suites Santo André, OYO Hotel Florêncio, Pousada Maranata B&B, Motel Fest, Hotel Lua de Mel.

APÊNDICE C - Formulário enviado aos hotéis

- **Dados Gerais do Estabelecimento**
 - Nome do hotel
 - Localização do hotel
- **Uso de Inteligência Artificial e Automação**
 - O hotel utiliza alguma forma de inteligência artificial (IA)?
 - Se sim, quais são suas principais aplicações?
 - Quais foram os principais benefícios e desafios enfrentados na implementação da IA?
 - O hotel possui robôs ou locais de atendimento automatizado?
- **Uso de Realidade Virtual e Aumentada**
 - O hotel utiliza tecnologias de Realidade Virtual (VR) ou Aumentada (AR)?
 - Se sim, quais são suas aplicações?
 - Quais foram os feedbacks dos hóspedes sobre essas tecnologias?
- **Desafios Gerais na Implementação de Tecnologias**
 - Quais são os principais obstáculos para a adoção de novas tecnologias?
 - Como o hotel mede o sucesso da implementação dessas tecnologias?
- **Expectativas Futuras**
 - Quais são as perspectivas do hotel em relação à adoção de novas tecnologias no futuro?