

## O PERFIL TECNOLÓGICO DA REDE HOTELEIRA DE SÃO LUÍS DO MARANHÃO: UM POTENCIAL A SER EXPLORADO

## THE TECHNOLOGY PROFILE OF THE SÃO LUÍS DO MARANHÃO HOTEL NETWORK: A POTENTIAL TO BE EXPLORED

Douglas Gonçaze de Carvalho<sup>1</sup>

Viviane Fushimi Velloso<sup>2</sup>

Rita de Cássia Rigotti Vilela Monteiro<sup>3</sup>

Data de recebimento: 02/08/2021

Data de aceite: 23/11/2021

### Resumo

Em um cenário de tecnologias e turismo, tem-se que esta pesquisa, sobre as tecnologias da informação e comunicação no contexto dos meios de hospedagem no município de São Luís (MA), teve como objetivo investigar os usos que os meios de hospedagem fazem da tecnologia da informação e identificar o potencial a ser explorado. A metodologia adotada baseou-se em uma concepção filosófica pós-positivista do tipo quantitativa, adotando como estratégia a pesquisa de levantamento de dados com a utilização de um questionário fechado como instrumento para sua coleta. A análise dos dados ocorreu por meio de uma abordagem descritiva. Os resultados da pesquisa consistiram no levantamento do perfil do uso das TIC nas empresas participantes. Os objetivos deste trabalho foram atingidos, e os resultados da pesquisa revelaram um amplo uso das tecnologias da informação e comunicação pelos meios de hospedagem. No entanto, foi possível identificar oportunidades para investimento de TIC em algumas atividades de diversas funções organizações pouco exploradas em termos de aplicação das TIC com potencial para inovação e criação de valor para os clientes.

**Palavras-chave:** Tecnologia. Informação. Hotelaria. Hospedagem.

### Abstract

In a scenario of technologies and tourism, this research, on information and communication technologies in the context of accommodation facilities in the city of São Luís (MA), aimed to investigate the uses that accommodation facilities make of technological information and to identify the potential to be explored. The adopted methodology was based on a post-positivist philosophical conception of the quantitative type,

<sup>1</sup> Mestre em Gestão e Desenvolvimento Regional, Professor do IFMA - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Maranhão. E-mail: [douglas.carvalho@ifma.edu.br](mailto:douglas.carvalho@ifma.edu.br)

<sup>2</sup> Doutora em Ciências da Comunicação pela Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo (ECA/SP), docente e pesquisadora do Mestrado em Gestão e Desenvolvimento Regional da Universidade de Taubaté. E-mail: [viviane.fvelloso@unitau.br](mailto:viviane.fvelloso@unitau.br)

<sup>3</sup> Doutora em Engenharia Mecânica pela Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho e docente da Universidade de Taubaté. E-mail: [rita\\_rigotti@yahoo.com.br](mailto:rita_rigotti@yahoo.com.br)

adopting as a strategy the research of data collection with the use of a closed questionnaire as an instrument for its collection. Data analysis took place using a descriptive approach. The survey results consisted of researching the profile of ICT use in participating companies. The objectives of this work were achieved and the results of the research revealed a wide use of information and communication technologies by means of accommodation. However, it was possible to identify investment opportunities in ICT in some activities of various functions, organizations little explored in terms of the application of ICT with potential for innovation and value creation for clients.

**Keywords:** Technology. Information. Hospitality. Accommodation.

---

## Introdução

Os serviços de hospedagem fazem parte do setor de prestação de serviços que, segundo dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), é a principal atividade econômica no município de São Luís (MA). Em 2017, o IBGE apontou que o setor de serviços representou 49,1% do produto interno bruto do município. Dentro do contexto do turismo e especificamente do setor de prestação de serviços em hospedagem buscou-se frente os avanços tecnológicos da sociedade contemporânea, considerar imprescindível o importante papel da informação e das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC).

Segundo Castells (2009), a constatação da importância das TIC perpassa o fato de que as redes de computadores, especialmente a Internet, estão alcançando todas as áreas da economia e da sociedade. Assim, estas podem ser consideradas um dos principais meios de promoção do progresso social, uma vez que “[...] têm papel central tanto para a ampliação de processos de participação da sociedade, desde fiscalizadora à proponente de melhorias na gestão dos territórios [...]” (GIARETTA & DI GIULIO, 2017, p. 162).

Klaus Schwab (2016) insere as TIC em um contexto mais amplo denominado de quarta revolução industrial e considera que ainda haverá mais transformações importantes. Afirma que “[...] estamos no início de uma revolução que alterará profundamente a maneira como vivemos, trabalhamos e nos relacionamos” (SCHWAB, 2016, p. 14). Sendo assim, as TIC também podem ser úteis quanto às transformações socioespaciais, na medida em que se pode tirar delas insumos para interpretação e compreensão da realidade (SILVA, 2015).

Diante deste cenário, o presente trabalho se propôs responder qual o uso que o setor de prestação de serviços em hospedagem faz das tecnologias da informação no município de São Luís (MA) e identificação de um potencial a ser explorado.

## Tecnologia da Informação e Comunicação

A revisão de literatura deste trabalho buscou estabelecer o contexto das tecnologias da informação e comunicação na sociedade e nas organizações assim como a definição do conceito de turismo e economia do turismo.

Segundo Silva (2015), que se baseou no estudo de diversos autores, compreende-se que a sociedade contemporânea se encontra na era tecnológica, também conhecida por outros termos, como território informatizado, aldeia global, era das telecomunicações, sociedade da informática, mercado informacional e era da informação. Tais termos, criados para caracterizar a sociedade contemporânea, colaboram para enfatizar o destaque que têm tanto a informação, quanto as tecnologias pelas quais trafega ao ser coletada, processada e redistribuída.

Laurindo (2008) aponta que a expressão “Tecnologia da Informação” se consolidou na década de 1980, como a preferencial em lugar de outros termos já disseminados naquela época. A definição de Laurindo (2008) para tecnologia da informação abrange aspectos humanos, administrativos e organizacionais para além do hardware e software, enquanto Rezende (2016) desconsidera o aspecto humano como parte constituinte da definição de Tecnologia da Informação (TI). O aspecto humano, nesse caso, seria considerado como componente externo, pois a interação é imprescindível para o sentido de funcionalidade e utilidade.

As tecnologias da informação e comunicação, que evoluem e inovam constantemente, apresentam como resultado novos tipos de relações sociais. Estas por sua vez, promovem uma significativa produção e

circulação de dados passíveis de coleta e processamento, por meio de técnicas e ferramentas, como a gestão de relacionamento on-line com o cliente (e-CRM) e a mineração de dados pelas organizações empresariais, que podem impulsionar a atualização ou inovação, a partir de preferências e tendências identificadas no setor.

Com o surgimento da Internet e a facilidade de acesso à infraestrutura de TIC, indivíduos "[...] com bom domínio das ferramentas digitais, apresentam-se ativamente nas comunidades e grupos de relacionamentos. Mais participativos, opinam e reivindicam seus direitos" (VELLOSO, 2014, p. 81). Pode-se dizer que as novas tecnologias não apenas mudaram as formas de interação social, como também a intensidade ou frequência interacional. Percebe-se, portanto, o surgimento de um novo perfil de cidadão.

No setor de turismo, por exemplo, a informação tem, reconhecidamente, um importante papel para o turista, que necessita, por exemplo, de informações sobre um destino de viagem em relação a aspectos como hospedagem, transporte e alimentação, entre outros (O'CONNOR, 2001).

Um exemplo da influência das TIC sobre as pessoas e as organizações incide sobre o modo de comunicação entre os indivíduos, anteriormente realizada de forma verbal ou impressa. Essa alteração no modo de comunicação se reflete nas organizações, que não estão à margem desse contexto. Dessa forma, o surgimento de uma tecnologia provoca alterações no comportamento social dos indivíduos, as alterações se refletem no ambiente organizacional e, por vezes, pode ser necessário passar por uma conformação, regida por normativas e ou regras internas (VELLOSO, 2014).

Um caso muito conhecido é o do Bring your own device (BYOD), "[...] um dos aspectos da consumerização de TI em que novas tecnologias de informação, que surgem inicialmente no mercado de consumo, propagam-se nas empresas" (Laudon & Laudon, 2014, p. 152). É popularmente conhecido como "traga seu próprio dispositivo" e permite que os funcionários utilizem seus próprios dispositivos eletrônicos, como smartphones, tablets e notebooks nas atividades organizacionais. As empresas podem decidir por implementar o BYOD ou não, ao mesmo tempo em que baixam seus custos com aquisição de tecnologias. (LAUDON & LAUDON, 2014).

Com relação ao impacto das tecnologias da informação e comunicação no setor organizacional tem-se que a adoção dessas tecnologias possui o potencial de gerar resultados sobre o desenvolvimento econômico e social, por meio da produtividade e da qualidade agregadas pela adoção das tecnologias de informação (TIGRE, 2002). Nesse sentido, "[...] é equivalente ao impacto da imprensa nas publicações e da energia elétrica na produtividade" (BALTZAN, 2016, p. 7).

A percepção da importância da TI não se limitou aos processos internos das empresas, mas alcançou patamares ainda maiores quando, em 1980, já era considerada capaz de promover mudanças nas bases da competição em determinadas indústrias (JOIA et al., 2012). Dessa forma, Silva (2015, p. 22) aponta as telecomunicações como requisito para o desenvolvimento econômico, por propiciarem "[...] a reprodução do capital, em larga escala". Ademais, destaca também a importância das tecnologias da informação no que se refere ao desenvolvimento econômico de uma região.

Atualmente, há um crescente desenvolvimento de empresas e de produtos com capacidades informacionais incorporadas e até mesmo de produtos com processamento computacional, como é o caso da "Internet das coisas", em que diversos objetos terão a habilidade de se comunicar entre si. Todo esse movimento tecnológico incentiva cada vez mais a adoção das tecnologias da informação para analisar o grande volume de dados produzidos diariamente e, assim, a TI segue agregando importância e relevância para as empresas (JOIA et al., 2012).

A realidade mais recente das tecnologias da informação nas empresas é que, atualmente, as organizações se encontram em meio a uma constante mudança, abrangente e em ritmo acelerado (BALTZAN, 2016). A transformação digital tem relação com a "adoção de tecnologias disruptivas para aumentar a produtividade, a criação de valor e o bem-estar social" (EBERT & DUARTE, 2018, p.16). Nesse sentido, a adequação tecnológica tem levado as organizações, dos mais diversos setores, a empregar práticas de gestão estratégica para lidar com essa transformação digital (MATT et al., 2015).

O desafio às organizações é estabelecer os padrões tecnológicos da macroatividade ou funções organizacionais, constituídas pelos setores de produção ou serviços, comercial ou marketing, materiais ou logística, financeiro, recursos humanos e Jurídico Legal, todos atuando de forma integrada. Destaca-se que as unidades ou setores departamentais estão inseridos no escopo abrangente das funções organizacionais, e é por esse motivo que as macroatividades ou funções organizacionais existem em qualquer organização e, sem elas, não há organização pública ou privada que funcione de maneira plena (REZENDE, 2016).

São de grande notoriedade os impactos da tecnologia sobre as organizações e "[...] não seria exagerado dizer que as tecnologias provocaram uma transformação de natureza tão profunda que

revolucionaram, cada uma em sua época, as relações entre os indivíduos e a sociedade” (PACHECO, 2001, p. 23).

## Hotelaria

Fazem parte de uma rede hoteleira as mais diversas empresas de hospedagem. Destaca-se o fato de que tais organizações produzem bens substitutos dentro de uma localidade, beneficiando os turistas como resultado da concorrência da oferta (LEMOS, 2001). De acordo com Lemos (2001, p. 40), as empresas de hospedagem são:

[...] empresas da rede hoteleira, [...] pousadas, condomínios de férias, time-sharings, resorts, imobiliárias que alugam e vendem imóveis, campings e casas de aluguel (que não são empresas, mas que, economicamente devem ser levadas em conta no que se refere à oferta de leitos).

Para destacar a importância dos meios de hospedagem, Lobianco e Ramos (2004, p. 5) afirmam que “[...] a hotelaria se expandiu a ponto de transformar-se em um dos mais importantes setores de grande significado para a economia mundial” e, quanto ao setor de turismo, Lévy (2011, p. 51) ressalta que “[...] o principal setor mundial em volume de negócios, lembremos, é o do turismo: viagens, hotéis e restaurantes”.

As próprias definições conceituais de turismo supracitadas remetem a viagens, hospedagem e restaurantes. Lévy (2011, p. 51) também inclui no mesmo volume de negócios a indústria do transporte (veículos, pneus, rodovias, ferrovias, entre outros), uma vez que, para que o turismo aconteça, há necessidade de transporte; assim “[...] chegaremos a cerca de metade da atividade econômica mundial a serviço do transporte”.

Entre as várias fontes contemporâneas de produção de riqueza, podem ser consideradas como principais a informação e o conhecimento, que passaram a constar entre os bens econômicos primordiais (LÉVY, 2011). Nesse contexto, as TIC atuam diretamente na fonte em que a informação e o conhecimento trafegam, sendo coletados, processados e redistribuídos (LAURINDO, 2008; REZENDE, 2016).

De acordo com Lévy (2011, p. 54), “Além dos setores da virtualização propriamente dita, como o turismo, as comunicações e as finanças, o conjunto das atividades depende hoje, a montante, dos bens econômicos muito particulares que são as informações e os conhecimentos”.

Assim, é necessário que os meios de hospedagem passem a considerar dados, informações e conhecimentos como verdadeiros bens econômicos. Nesse mesmo sentido, Ramos (2010, p. 108) salienta que “As organizações, públicas ou privadas, com acesso à informação, têm vantagens competitivas. Na atividade turística, essa afirmação ainda é mais relevante, uma vez que a informação é o combustível da economia relacionada a esse sector econômico”.

Os autores Lobianco e Ramos consideram que tanto o turismo quanto a hotelaria necessitam, constantemente, alcançar melhores resultados para a gestão de suas atividades e apontam, nesse sentido, para as novas tecnologias da informação como meios que podem gerar economia de dinheiro e de tempo, além de resultar em vantagens competitivas, pois a tecnologia da informação é “[...] um importante veículo para a obtenção de diferenciação por custo e padrão de qualidade nos serviços em hotéis” (LOBIANCO & RAMOS, 2004, p. 5).

Existe ainda uma observação desses autores a respeito dos fatores que influenciam a aplicação de tecnologias nos meios de hospedagem:

O setor hoteleiro é uma organização que muito tem se beneficiado dos serviços suportados pela Internet, para agregar valor à qualidade de seus serviços e para conquistar e reter clientes. Estudar os fatores que influenciam o uso da Internet na hotelaria pode ajudar a compreender melhor sua adoção, facilitando, interferindo, ou mesmo influenciando seu uso, a fim de tirar vantagem e ajudar a aumentar sua posição competitiva. (LOBIANCO & RAMOS, 2004, p. 15)

O aumento da visibilidade, a redução de custos e até mesmo a cooperação são formas de melhorar a competitividade, empregando as tecnologias da Internet para sua viabilização.

Boria e Anjos (2014) relatam que as mídias sociais criaram uma nova maneira de relacionamento com os turistas e que o acesso às informações disponíveis na Internet tem como destaque a tomada de decisões por parte dos consumidores. Em outras palavras, não estar presente na Internet ou não ser visto nas mídias sociais pode representar significativamente a ausência no leque de opções da maior parte dos turistas, como destaca o IBOPE Inteligência (2016): cerca de 70% dos internautas brasileiros pesquisam preços de hospedagem em sites especializados.

A Internet e suas mídias digitais podem ser utilizadas como estratégia de relacionamento e de retenção de clientes, por meio de marketing eletrônico e de práticas como a influência interpessoal on-line ou indicações on-line por clientes, especialmente devido à natureza intangível do produto oferecido, isto é, serviços de hospedagem (BORIA & ANJOS, 2014).

Atualmente, as redes sociais são o principal canal de comunicação para atrair novos clientes, bem como para melhor atender as suas necessidades. [...] Assim, elas se tornam importantes instrumentos estratégicos para empresas de todos os portes e de todos os setores da economia, oportunizando vantagens. (BORIA & ANJOS, 2014, p. 118)

O uso da Internet para atrair e reter clientes por meios como marketing eletrônico, comércio eletrônico e estratégias on-line de relacionamento com o cliente é muito maior pelas redes hoteleiras internacionais do que pelas nacionais. Embora o uso da Internet e de suas diversas possibilidades melhorem o relacionamento com os clientes, aumentem a lucratividade e estendam facilmente o alcance da visibilidade da empresa até o exterior, muitos meios de hospedagem não estão atentos às mudanças dos clientes e às inovações tecnológicas (BORIA; ANJOS, 2014).

As redes hoteleiras nacionais, ao contrário do que afirma Lévy (2011), ainda não passaram a considerar dados, informações e conhecimentos como verdadeiros bens econômicos a serem explorados. O Ministério do Turismo publicou, em 16 de junho de 2011, a Portaria nº 100, que institui o Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem (SBClass), que dispõe sobre os tipos passíveis de classificação, as categorias de cada tipo, os requisitos de infraestrutura, os serviços e a sustentabilidade de cada categoria, os critérios de classificação, os processos de verificação, o monitoramento e a avaliação permanentes. O objetivo é produzir informação e orientação para o mercado turístico e, conseqüentemente, para os consumidores desses serviços.

Os tipos de meios de hospedagem são o Hotel, Resort, Hotel Fazenda, Cama e Café, Hotel Histórico, Pousada e Flat/Apart-Hotel. Suas respectivas características distintivas, segundo o artigo 7º dessa mesma portaria, seguem discriminadas no Quadro 1.

**Quadro 1:** Características dos tipos de meio de hospedagem segundo a SBClass

Tipos	Características distintivas
Hotel	Estabelecimento com serviço de recepção e alojamento temporário, com ou sem alimentação, ofertados em unidades individuais e de uso exclusivo dos hóspedes, mediante cobrança de diária
Resort	Hotel com infraestrutura de lazer e entretenimento que disponha de serviços de estética, atividades físicas, recreação e convívio com a natureza no próprio empreendimento
Hotel Fazenda	Localizado em ambiente rural, dotado de exploração agropecuária, que ofereça entretenimento e vivência do campo
Cama e Café	Hospedagem em residência com, no máximo, três unidades habitacionais para uso turístico, com serviços de café da manhã e limpeza, na qual o possuidor do estabelecimento resida.
Hotel Histórico	Instalado em edificação preservada em sua forma original ou restaurada, ou ainda que tenha sido palco de fatos histórico-culturais de importância reconhecida
Pousada	Empreendimento de característica horizontal, composto de, no máximo, 30 unidades habitacionais e 90 leitos, com serviços de recepção, alimentação e alojamento temporário, podendo ocupar prédio único com até três pavimentos ou contar com chalés ou bangalôs
Flat/Apart-Hotel	Constituído por unidades habitacionais que disponham de dormitório, banheiro, sala e cozinha equipada, em edifício com administração e comercialização integradas, que possua serviço de recepção, limpeza e arrumação

Fonte: Adaptado de SBClass (2020)

Com relação aos tipos dos meios de hospedagem, estes são diferenciados por categorias estabelecidas pelo artigo 8º da Portaria nº 100/2011, já mencionada. Os tipos de hospedagem são

classificados como Hotel de uma a cinco estrelas, Resort de quatro a cinco estrelas, Hotel Fazenda de uma a cinco estrelas, Cama e Café de uma a quatro estrelas, Hotel Histórico de três a cinco estrelas, pousada de uma a cinco estrelas e, por último, Flat/Apart-Hotel de três a cinco estrelas.

É importante destacar que o artigo 4º da supracitada Portaria nº 100/2011 estabelece expressamente que o uso do símbolo estrela está diretamente relacionado com a classificação do meio de hospedagem e só pode ser concedido pelo Ministério do Turismo. Esse órgão público emitiu, em 26 de julho de 2011, a Portaria nº 130, que institui o Cadastro dos Prestadores de Serviços Turísticos (Cadastur), cujo objetivo é o ordenamento, a formalização e a legalização dos prestadores de serviços turísticos no país.

No Estado do Maranhão está sediada a Associação Brasileira da Indústria de Hotéis do Maranhão (ABIH-MA), fundada em 1997 e que tem como atual presidente o senhor João Antônio Barros Filho.

[...] Associação Brasileira da Indústria Hoteleira do Maranhão (ABIH-MA) vem atuando como um órgão técnico e consultivo no estudo e solução dos problemas do setor. Tendo como principal objetivo a arregimentação da classe, visando a defesa dos interesses de ordem jurídica, moral e econômica dos hoteleiros do Maranhão, a ABIH consolidou-se no decorrer dos anos como uma confiável fonte de dados e informações relativas ao universo da hotelaria. (ABIH-MA, 2012)

Em São Luís do Maranhão existem 25 empresas que atuam como meios de hospedagem associados à ABIHMA, cujos nomes não serão divulgados neste trabalho para a preservação do anonimato, tanto dos respondentes quanto das corporações.

### **A cidade de São Luís, MA**

Fundada por franceses no século XVII, a cidade colonial de São Luís foi conquistada e incorporada ao domínio português em 1615; posteriormente, foi tomada pelos holandeses e somente em 1645 foi retomada pelos portugueses. Até hoje, seu centro histórico conta com, aproximadamente, mil edificações do período colonial, com sua azulejaria importada.

Tombado em 1974 pelo Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional (IPHAN), o centro histórico de São Luís foi reconhecido pela Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO) como Patrimônio Cultural Mundial no ano de 1997. A cidade de São Luís está localizada em uma ilha rodeada pelas águas do Atlântico, apresentando inúmeras praias urbanas e orlas, com estruturas de quiosques para os serviços de bebida e alimentação, além de vários hotéis próximos às praias ou de frente para o mar. Com uma área de 582,974 km<sup>2</sup>, sua população era, segundo o último censo realizado pelo IBGE (2010), de 1.014.837 pessoas, com uma densidade demográfica de 1.215,69 hab/km<sup>2</sup>. Considera-se, portanto, uma estimativa de quase 80 mil pessoas a mais no ano de 2018.

De acordo com Dallabrida (2016, p. 15), o patrimônio territorial “[...] refere-se ao conjunto de ativos e recursos, materiais e imateriais, genéticos e específicos, públicos e privados, de um determinado território”. Nesse sentido, território é compreendido como um espaço de disputa e de interesses, onde as pessoas manifestam seus pensamentos e projetos (Dallabrida, 2016).

### **Metodologia**

Esta é uma pesquisa de concepção filosófica pós-positivista, do tipo quantitativa (CRESWELL, 2010). As pesquisas de levantamento são, dentre as estratégias quantitativas, “[...] formuladas para produzir estatísticas sobre uma população-alvo” (FOWLER, 2011, p. 22), levando em consideração a determinação da população e da amostra selecionada, a partir das quais, por meio do instrumento questionário, os dados são coletados e, posteriormente, submetidos a uma análise estatística.

Essa estratégia quantitativa foi selecionada para a realização deste trabalho, uma vez que a pesquisa de levantamento “[...] apresenta uma descrição quantitativa numérica de tendências, atitudes ou opinião de uma população” (CRESWELL, 2010, p. 178), apoiando, dessa forma, a realização do objetivo específico de verificar os recursos tecnológicos utilizados e os benefícios percebidos pelos gestores dos meios de hospedagem do município de São Luís, MA, por função organizacional. Outras características que levaram à seleção do tipo de pesquisa de levantamento são o seu baixo custo e a rapidez no processo de coleta de dados. Para o levantamento da população e posterior seleção da amostra, foi realizada uma busca de empresas do setor de prestação de serviços em hospedagem no município de São Luís, na qual foram encontrados 25 empreendimentos associados à ABIH-MA.

Embora a abrangência do estudo incluísse todas as 25 empresas associadas, houve apenas 22 estabelecimentos participantes, constituindo-se a amostra desta pesquisa. Assim, considerando a população de 25 e a amostra de 22 estabelecimentos, o nível de confiança é de 95%, com margem de erro de 8%. O instrumento de coleta de dados designado para a realização desta pesquisa de levantamento de dados foi o questionário composto por questões fechadas (VIEIRA, 2009).

A estratégia selecionada para a aplicação do questionário foi a autoadministração, que consiste na ausência de um entrevistador. O respondente tem acesso ao questionário on-line ou impresso e fornece as respostas para as questões (FOWLER, 2011; OLSEN, 2015).

O questionário apresenta contempla a seguinte sequência dos blocos de questões: Bloco de questões, Perfil demográfico, Características da empresa hoteleira, Uso de tecnologias em funções organizacionais, Infraestrutura tecnológica para a empresa, Infraestrutura tecnológica para o cliente, Meios pelos quais é possível fazer reservas e, por último, o Potencial de benefícios das tecnologias de informação e comunicação.

Para uma primeira análise dos dados coletados, procedeu-se à verificação dos questionários respondidos, em busca de ausência de resposta para alguma questão - o que não foi constatado, ou seja, todas as questões foram respondidas em todos os 22 questionários.

Realizou-se uma análise de frequência das respostas, seguida por testes estatísticos de normalidade Shapiro-Wilk e Pearson (FIELD, 2009). Após os testes de normalidade, procedeu-se uma análise de correlação bivariada com o coeficiente de correlação posto-ordem de Spearman (SIEGEL & CASTELLAN Jr., 2006).

Por fim, foi realizada uma análise de conteúdo (BARDIN, 2011) para investigar se, de fato, todos os estabelecimentos disponibilizavam um website com funcionalidade de reservas. Além disso, verificou-se a presença das empresas em redes sociais. Para tanto, foram selecionadas como unidades de registro as palavras: reserva, Facebook, Instagram, Twitter, Pinterest, Youtube, LinkedIn, Whatsapp, e-mail, telefone, endereço.

## Resultados e discussão

Com base na frequência das respostas obtidas com o questionário aplicado, foi realizada uma análise, pontuada a seguir. Considerando o tipo de hospedagem dos estabelecimentos conforme o Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem (SBClass), o tipo hotel foi a predominância encontrada, perfazendo um total de 17 e representando 77,3% do total de respondentes; contaram-se ainda três pousadas, um flat / apart-hotel e um hotel histórico.

A classificação dos meios de hospedagem no Brasil é feita através de símbolos, dentre os quais foram adotadas as estrelas. Esta pesquisa identificou seis meios de hospedagem que receberam quatro estrelas e apenas dois estabelecimentos com classificação de cinco estrelas. Para as classificações de três e duas estrelas houve, respectivamente, quatro e três meios de hospedagem. Para os casos em que o estabelecimento não adota a classificação de estrelas, foram identificados sete meios de hospedagem, representando 31,8% dos respondentes.

Na sequência, os dados abordam características dos meios de hospedagem quanto à infraestrutura tecnológica para as operações do empreendimento, como a quantidade de computadores e disponibilização de Internet.

Com relação à quantidade de computadores destinados ao uso de funcionários, nove estabelecimentos (40,9%) disponibilizam mais de dez computadores para essa finalidade. Para o intervalo de "1 a 5" e "6 a 10" computadores, somaram-se seis respondentes (27,3%) e apenas um pesquisado afirmou que não disponibiliza computadores para seus funcionários. Todos os 22 entrevistados responderam a este item do questionário.

Quanto à disponibilização de notebooks para uso dos funcionários em suas atividades administrativas, percebe-se uma mudança significativa em comparação aos computadores de mesa, sendo que os notebooks são menos utilizados. São 14 (63,6%) os estabelecimentos que disponibilizam de um a cinco notebooks para seus colaboradores. Três outros pesquisados (13,6%) destinam mais de dez notebooks para uso dos funcionários e cinco respondentes (22,7%) declararam que não adotam essa prática.

Como todos os estabelecimentos participantes estão localizados na zona urbana do município de São Luís, é plausível considerar que, de fato, todos os meios de hospedagem tenham acesso à Internet, uma vez que "[...] empresas de todo o mundo utilizam redes e a Internet para localizar fornecedores e compradores, para negociar contratos com eles e para prestar serviços maiores, melhores e mais rápidos que nunca" (BALTZAN, 2016, p. 396).

Um uso de TIC que pode ser considerado comum neste setor de prestação de serviços em hospedagem é o do controle de reservas. Assim, todos os respondentes declararam possuir software para o controle de reservas, com exceção de um estabelecimento.

Todos os respondentes declararam que a organização possui um site ou uma página na web. Dessa forma, considerou-se, neste trabalho, a realização de uma análise desses sites quanto à funcionalidade para a efetivação de reservas on-line, que pode ser consultada mais adiante. São 12 (54,5%) os respondentes que declararam não haver nenhum computador de mesa para clientes; nove estabelecimentos (40,9%) ofertam de um a cinco computadores para tal finalidade e apenas um pesquisado relatou que disponibiliza mais de dez computadores de mesa para sua clientela.

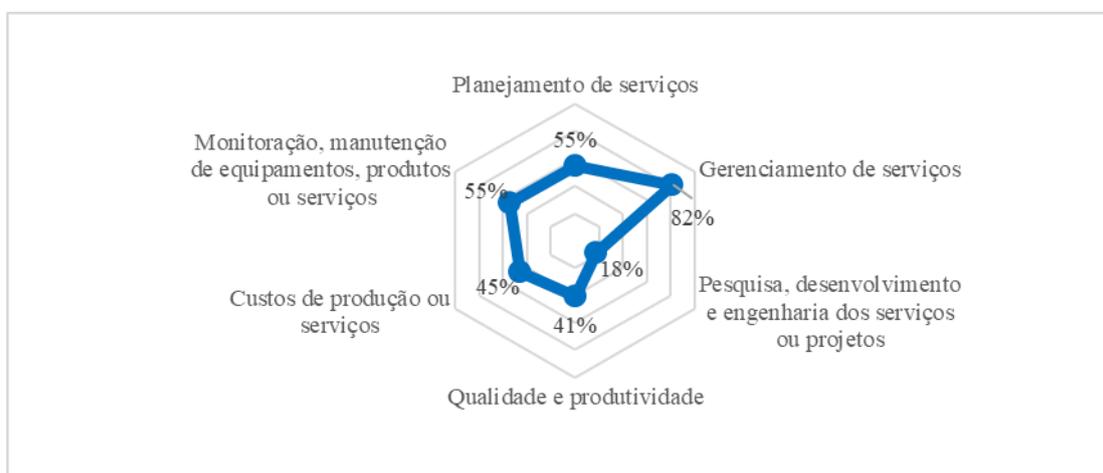
Com relação ao número de notebooks disponibilizados para utilização dos clientes, as empresas, em sua maioria, responderam que não disponibilizam esse equipamento e apenas dois estabelecimentos adotam essa prática, no intervalo de “1 a 5” notebooks.

No que tange a frequência das respostas sobre os meios empregados para a realização de reservas pelos clientes, todos os respondentes declararam que o contato telefônico possui essa finalidade, seguidos por 21 estabelecimentos que utilizam a própria página de Internet; 18 pesquisados revelaram a utilização de páginas de Internet de terceiros para efetivar suas reservas. Quanto à utilização de aplicativos de celulares da empresa e de terceiros para agendamento de reservas, foram apenas 10 e 11, respectivamente, que declararam esse uso.

A próxima sequência aborda dados referentes às funções organizacionais, nas quais se utiliza algum recurso de tecnologia da informação, como softwares, sistemas ou aplicativos. O uso de tecnologia da informação em atividades de Produção ou Serviço foi levantado pelo questionário e o resultado alcançado pela coleta de dados está expresso no Gráfico 1, no qual, nota-se que esse tipo de tecnologia é empregado em todas as atividades da função organizacional em questão, com predominância para a atividade de gerenciamento de serviços, com 18 ocorrências, seguida pelas atividades de planejamento de serviços e monitoração e manutenção de equipamentos, produtos ou serviços, com 12 citações cada uma.

Foi constatado que a Pesquisa, desenvolvimento e engenharia têm a menor incidência, com um total de quatro empresas. Dos 22 respondentes, apenas dois não consideraram o uso de tecnologia da informação em atividades da função organizacional de Produção ou Serviço e, portanto, suas respostas não foram registradas.

**Gráfico 1:** Uso de tecnologia da informação em atividades da função organizacional de Produção/Serviço

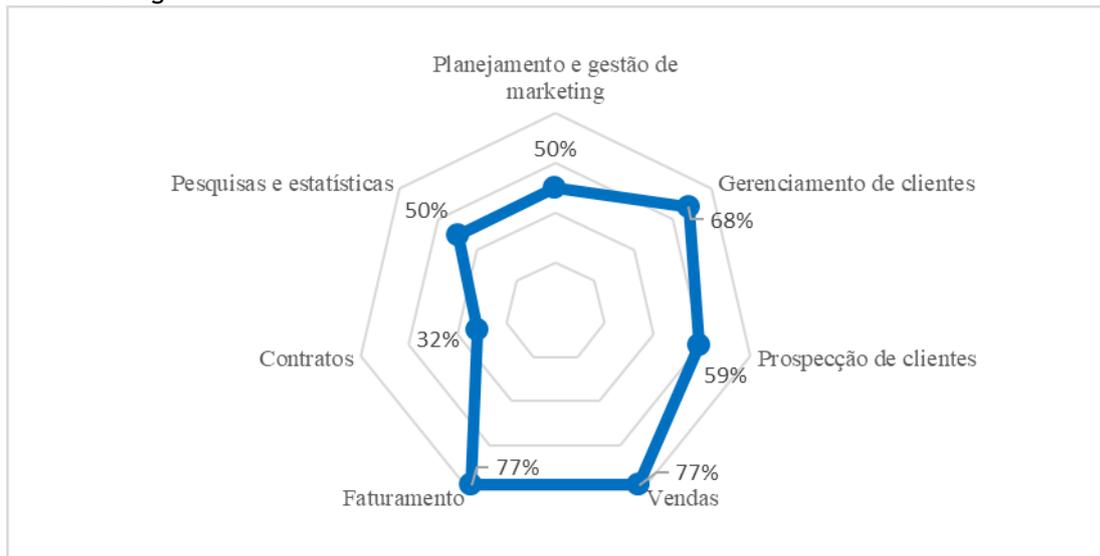


Fonte: Elaborado pelo autor (2020) a partir da pesquisa de campo

Existe uma predominância do uso de TIC na atividade de Gerenciamento de serviços. Entretanto, a atividade de pesquisa, desenvolvimento e engenharia de serviços tem pouca expressividade no uso de TIC se apresentando 31% abaixo da média. Pode-se considerar que estes dados refletem um foco gerencial e que existe um potencial a ser explorado no contexto de inovação em serviços.

Na função organizacional Comercial ou Marketing, cujos dados são apresentados no Gráfico 2, tem-se que as tecnologias da informação são empregadas em todas as atividades mencionadas, sendo que Vendas e Faturamento se destacam no uso de tecnologia e Contratos é a atividade que menos adota as tecnologias da informação. De todos os 22 respondentes, apenas um não declarou utilizar alguma tecnologia em atividades dessa função organizacional.

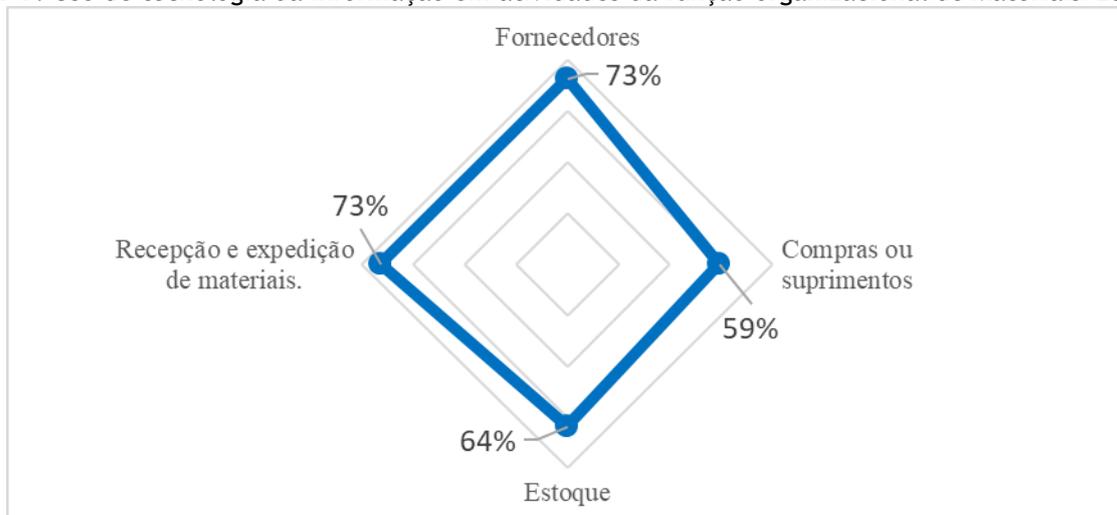
**Gráfico 2:** Uso de tecnologia da informação em atividades da função organizacional de Comercial/Marketing



Fonte: Elaborado pelo autor (2020) a partir da pesquisa de campo

A atividade de contratos se apresentou 18% abaixo da média de uso das TIC nesta função organizacional e, dessa forma, existe um espaço para exploração do potencial das TIC nessa atividade. O Gráfico 3 retrata a quantidade de empresas entrevistadas que utilizam tecnologias da informação e comunicação na função organizacional de Materiais e Logística. Nota-se que todas as atividades mencionadas nesta função organizacional contam com, pelo menos, 13 estabelecimentos que empregam tecnologias e apenas um dos respondentes declarou não adotar qualquer tecnologia da informação.

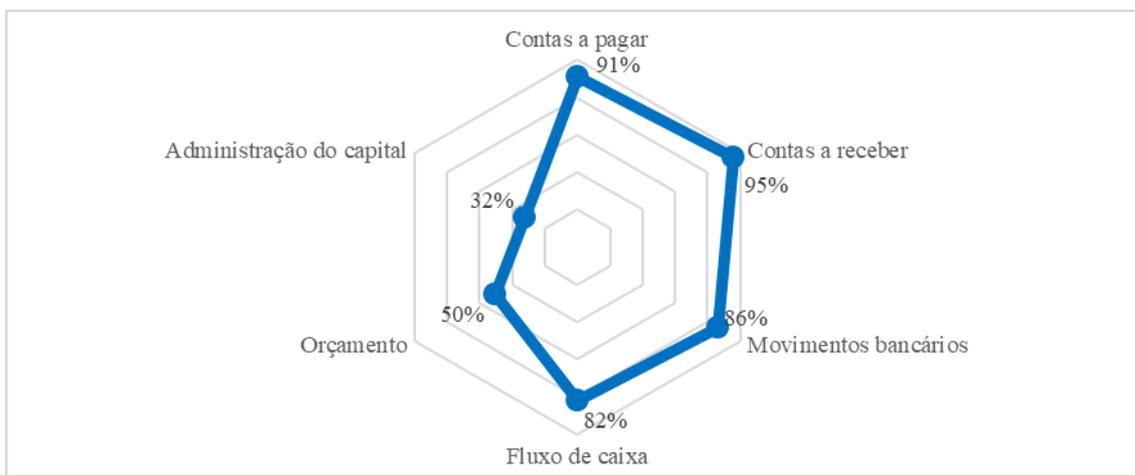
**Gráfico 3:** Uso de tecnologia da informação em atividades da função organizacional de Materiais/Logística



Fonte: Elaborado pelo autor (2020) a partir da pesquisa de campo

Para a função organizacional Financeira, que trata do desempenho e gestão das finanças da organização, os dados coletados também demonstram um acentuado emprego de tecnologias da informação, exceto para as atividades de Administração do capital e Orçamento. Todos os respondentes declararam utilizar tecnologias em atividades dessa função organizacional, conforme se observa no Gráfico 4.

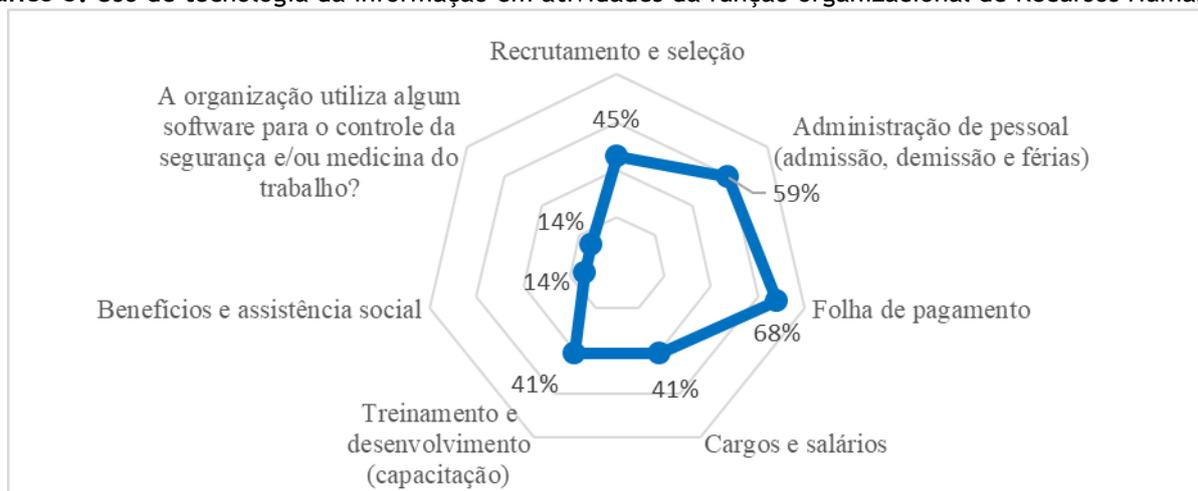
**Gráfico 4:** Uso de tecnologia da informação em atividades da função organizacional Financeira



Fonte: Elaborado pelo autor (2020) a partir da pesquisa de campo

A atividade com menos uso de TIC é a Administração do capital, que se apresenta 40% abaixo da média, no entanto, esta é a atividade que apresenta o maior potencial de exploração para uso das tecnologias da informação. No Gráfico 5 sobre Recursos Humanos, função organizacional que trata da gestão de pessoas, percebe-se que apenas três respondentes revelaram a utilização de tecnologias nas atividades de Benefício e Assistência Social e Controle da Segurança e/ou Medicina do Trabalho.

**Gráfico 5:** Uso de tecnologia da informação em atividades da função organizacional de Recursos Humanos

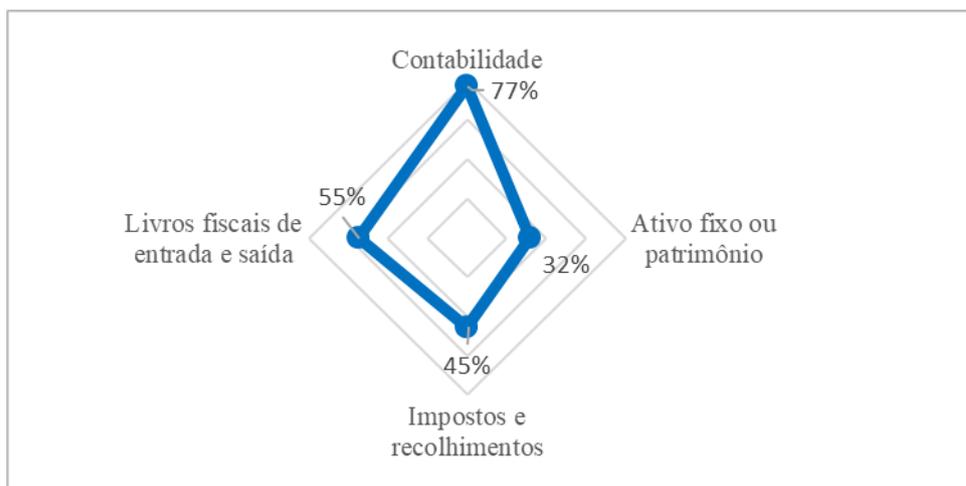


Fonte: Elaborado pelo autor (2020) a partir da pesquisa de campo

Por outro lado, 15 participantes apontaram o uso de tecnologias na atividade de Folha de Pagamento, enquanto 13 pesquisados declararam o emprego de tecnologias na atividade de Administração de Pessoal. De todos os respondentes, houve cinco que não relataram o uso de tecnologias em qualquer das atividades dessa função organizacional. De acordo com o Gráfico 5, esse número representa 22,7% do total de entrevistados.

Segurança e/ou medicina do trabalho, benefícios e assistência social são as duas atividades que estão 26% abaixo da média de uso das TIC nesta função organizacional. A última função organizacional é a Jurídico Legal, que inclui atividades como a Contabilidade, Impostos e Recolhimentos. Os respondentes declararam ter empregado tecnologias da informação em Contabilidade, com 17 ocorrências, e o menor uso de tecnologia recaiu sobre a atividade de Ativo fixo ou Patrimônio. São cinco os pesquisados que não apontaram qualquer uso de tecnologias nas atividades desta função organizacional. Os dados coletados podem ser vistos no Gráfico 6.

**Gráfico 6:** Uso de tecnologia da informação em atividades da função organizacional do Jurídico Legal



Fonte: Elaborado pelo autor (2020) a partir da pesquisa de campo

Portanto, o destaque na função organizacional jurídico legal é a atividade de contabilidade com 77% das empresas fazendo uso de TIC. Já a atividade de ativo fixo ou patrimônio se demonstrou 20% abaixo da média sendo a atividade que apresenta o maior potencial de exploração para uso de TIC.

### Considerações Finais

Considerando a relevância do setor de serviços no município turístico de São Luís e a escassez de estudos sobre esse campo no município, definiu-se como tema da pesquisa uma investigação do uso das TIC sua rede hoteleira. Assim, a pesquisa teve como objetivo investigar o perfil tecnológico da rede hoteleira de São Luís no Maranhão e o potencial a ser explorado. Levou-se em consideração o tipo de uso que os meios de hospedagem fazem da tecnologia da informação.

O objetivo do estudo foi atendido, pois conseguiu investigar, por meio de um levantamento geral, o uso de computadores, notebooks, Internet, disponibilização de websites para reservas on-line, presença em redes sociais e uso de softwares, sistemas ou aplicativos nas funções organizacionais e permitiu revelar as atividades com potencial a ser explorado.

A revisão da literatura permitiu a constatação de que a relação das organizações empresariais com as tecnologias da informação e comunicação tem sido cada vez mais um tema em evidência, especialmente relacionado à transformação digital. No que diz respeito às empresas do setor hoteleiro, essa relação com as TIC também tem assumido papéis relevantes para a própria sobrevivência do negócio.

O processo de coleta de dados apresentou muitos problemas em relação a pouca disposição da maioria dos respondentes, impondo a realização de mais de uma visita aos estabelecimentos. A coleta de dados foi realizada entre os meses de maio e junho de 2019, porém foi possível detectar que, com certa variação na intensidade de uso, todos os meios de hospedagem participantes da pesquisa empregam as TIC em suas atividades organizacionais. Todas as funções organizacionais registraram a utilização de algum recurso de tecnologia da informação, como softwares, sistemas ou aplicativos por parte de todos os respondentes.

Existe uma predominância do uso de TIC na atividade de Gerenciamento de serviços, entretanto, a atividade de pesquisa, desenvolvimento e engenharia de serviços tem pouca expressividade no uso de TIC, se apresentando 31% abaixo da média. Pode-se considerar que estes dados refletem um foco gerencial e que há um potencial a ser explorado no contexto de inovação em serviços.

### Referências

BALTZAN, Paige. **Tecnologia orientada para gestão**. 6. ed. Porto Alegre: AMGH, 2016.

BOARIA, Francieli; ANJOS, Sara Joana Gadotti dos; RAYE, Roberta Leal. A aplicação do e-marketing nas redes hoteleiras do Brasil. **Tourism and Management Studies**, v. 10, n. 2, p. 116-122, jul. 2014. Disponível em: <<https://pdfs.semanticscholar.org/b840/836a6614280dd4f48d3df8c2354a6ba9b155.pdf>>. Acesso em: 07 jul. 2019.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. 19 ed. São Paulo: Paz e Terra, 2009.

- CRESWELL, John W. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. 3 ed. Porto Alegre: Artmed, 2010.
- DALLABRIDA, Valdir Roque. **Território, governança e desenvolvimento territorial: indicativos teórico-metodológicos, tendo a Indicação Geográfica como referência**. São Paulo: LiberArs, 2016.
- EBERT, Christof; DUARTE, Carlos Henrique C. Digital Transformation. *IEEE Software*, v. 35, n. 4, p. 16-21, jul.-ago. 2018.
- FIELD, Andy. **Descobrimo a estatística usando SPSS**. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2009.
- FOWLER, Floyd J. **Pesquisa de levantamento**. 4. ed. Porto Alegre: Penso, 2011.
- GIARETTA, Juliana Barbosa Zuquer; DI GIULIO, Gabriela Marques. O papel das tecnologias de comunicação e informação (TIC) no urbano do século XXI e na emergência dos novos movimentos sociais: reflexões a partir de experiências na Megacidade de São Paulo. *Revista Brasileira de Estudos Urbanos e Regionais*, [S.l.], v. 20, n. 1, p. 161, nov. 2017. Disponível em: <<http://rbeur.anpur.org.br/rbeur/article/view/5535>>. Acesso em: 14 jul. 2019.
- IBGE. **Cidades IBGE**, 2010. Disponível em: <<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/ma/sao-luis/panorama>>. Acesso em: 01 set. 2018.
- JOIA, L. A. et al. **Gestão estratégica da tecnologia da informação**. Rio de Janeiro: FGV, 2012.
- LAUDON, Kenneth C.; LAUDON, Jane P. **Sistemas de informação gerenciais**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2014.
- LAURINDO, Fernando José Barbin. **Tecnologia da Informação: Planejamento e Gestão de Estratégias**. São Paulo: Atlas, 2008.
- LEMOS, Leandro de. **Turismo: que negócio é esse? Uma análise da economia do turismo**. 3. ed. Campinas: Papirus, 2001.
- LÉVY, Pierre. **O que é o virtual?** São Paulo: Editora 34, 2011.
- LOBIANCO, Márcia Moura Leite; RAMOS, Anatólia Saraiva Martins. Uso da internet no setor de hotelaria de Recife-PE. *RAE Electron.*, São Paulo, v. 3, n. 2, Dec. 2004. Disponível em: <[http://scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1676-56482004000200009&lng=en&nrm=iso](http://scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1676-56482004000200009&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em: 03 set. 2019.
- MATT, Christian; HESS, Thomas; BENLIAN, Alexander. Digital Transformation Strategies. *Business & Information Systems Engineering*: v. 57, out. 2015. Disponível em: <<https://link.springer.com.ez364.periodicos.capes.gov.br/article/10.1007/s12599-015-0401-5>>. Acesso em: 10 jun. 2019.
- O'CONNOR, Peter. **Distribuição da informação eletrônica em Turismo e Hotelaria**. São Paulo: Bookman, 2001.
- OLSEN, Wendy. **Coleta de dados: debates e métodos fundamentais em pesquisa social**. Porto Alegre: Penso, 2015.
- RAMOS, Célia M. Q. Sistemas de Informação para a Gestão Turística. *Encontros Científicos*, n. 6, p. 107-116, 2010. Disponível em: <[http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1646-24082010000100011&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1646-24082010000100011&lng=pt&nrm=iso)>. Acesso em: 29 jul. 2019.
- SCHWAB, Klaus. **A quarta revolução industrial**. São Paulo: Edipro, 2016.

SIEGEL, Sidney; CASTELLAN Jr., N. J. **Estatística não-Paramétrica para Ciências do Comportamento**. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2006.

SILVA, P. F. J. D. **Geografia das telecomunicações no Brasil** [recurso eletrônico]. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2015.

TIGRE, P. B. **Agenda de pesquisas e indicadores para estudos de difusão de tecnologias da informação e comunicação**. Brasília: IPEA, 2002.

VELLOSO, Viviane Fushimi. **A interação de tecnologias da informação e comunicação no alinhamento das melhores práticas empresariais**. 2014. Tese (Doutorado em Interfaces Sociais da Comunicação) - Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2014.

VIEIRA, Sonia. **Como elaborar questionários**. São Paulo: Atlas, 2009.