

## **A adoção de IoT em hotéis de rede da cidade de São Paulo**

**VINICIUS ROCHA BISCARO**  
PPGTUR-EACH-USP

Agradecimento à órgão de fomento:

O presente trabalho foi realizado com apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - Brasil (CAPES).

## **A adoção de IoT em hotéis de rede da cidade de São Paulo**

### **Introdução**

O presente artigo buscou entender como os hotéis estão apresentando a tecnologia disponível em suas unidades com relação a experiência do cliente, através de um recorte de 19 hotéis pertencentes a redes hoteleiras na região da Vila Olímpia e Itaim Bibi da cidade de São Paulo. O estudo analisou o problema identificando o conceito de hospitalidade e hotelaria, seguido por um panorama da hotelaria no mundo e na cidade de São Paulo, dissertou sobre o foco na experiência do cliente e cocriação de valor e por fim levantou questões sobre a atuação da tecnologia na hotelaria.

### **Problema de Pesquisa e Objetivo**

O uso da tecnologia por parte dos hotéis e como a tecnologia é percebida pelo hóspede. Foi observada a relação e divulgação dos serviços tecnológicos nos empreendimentos hoteleiros disponíveis aos hóspedes nos sites oficiais, Booking.com e Tripadvisor, com definição da área geográfica de pesquisa considerando hotéis da região de negócios corporativos da cidade.

### **Fundamentação Teórica**

A partir de referências da literatura, o artigo analisou o problema identificando o conceito de hospitalidade e hotelaria, seguido por um panorama da hotelaria no mundo e na cidade de São Paulo, dissertou sobre o foco na experiência do cliente e cocriação de valor e por fim levantou questões sobre a atuação da tecnologia no turismo

### **Metodologia**

Este estudo trata-se de uma pesquisa exploratória, visto que por meio de pesquisas bibliográficas em conjunto com as informações publicadas por hóspedes ou empreendimentos hoteleiros, busca-se investigar como a adoção de tecnologias influenciam na experiência de hospedagem de tal forma que se torne um diferencial competitivo. Assim, foi estabelecido um recorte regional para selecionar hotéis da região da Avenida Faria Lima, pela grande concentração de hotéis, e com o objetivo de analisar o grau de uso e influência de tecnologias na percepção do hóspede que viaja a negócios.

### **Análise dos Resultados**

Foi realizado um comparativo dos serviços tecnológicos divulgados pelos hotéis e, assim, percebeu-se que o que é voltado para o cliente sobre o tema ainda está aquém do que se espera quanto à Internet das Coisas e tendências de mercado. Observou-se também que a tecnologia está mais voltada para as operações internas, que impactam, mas não atuam diretamente na experiência do cliente, bem como que alguns serviços tecnológicos estão disponíveis, mas não divulgados oficialmente.

### **Conclusão**

Notou-se que há alguns serviços existentes já em todos os hotéis pertencentes a redes hoteleiras na área pesquisada como: reserva online e wifi gratuito. Serviços como business center, wifi alta velocidade e TV a cabo estão disponíveis na maioria dos hotéis. Pré check in online ou check out express são divulgados como facilidades em apenas alguns estabelecimentos, assim como as TVs Smart que, por não contemplarem todas as categorias de quartos, nem sempre são mencionadas ou não podem ser consideradas como um serviço tecnológico em todo o hotel, mas somente nas melhores categorias de quartos.

### **Referências Bibliográficas**

Alves, K. S. (2016). A saúde mental dos trabalhadores do turismo e da hospitalidade:

profissionalismo x adoecimento (Tese de doutorado, Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais). Recuperado de [http://www.biblioteca.pucminas.br/teses/Psicologia\\_AlvesKS\\_1.pdf](http://www.biblioteca.pucminas.br/teses/Psicologia_AlvesKS_1.pdf) Braga, D. C. (2006). Turistas de negócios na Cidade de São Paulo: um estudo de demanda segmentada. *Revista Turismo Em Análise*, 17(1), 85-107. <https://doi.org/10.11606/issn.1984-4867.v17i1p85-107>. Recuperado de <https://www.revistas.usp.br/rta/article/view/68278> Branco, G. M., Ribeiro, J. L. D., & Tinoco, M. A. C. (2010).