

HOSPITALIDADE E TURISMO NO AMBIENTE DIGITAL

AUHANA NARDINI MARGUTTI
UNIVERSIDADE ANHEMBI MORUMBI (UAM)

ROSEANE BARCELLOS MARQUES
UNIVERSIDADE ANHEMBI MORUMBI (UAM)

Agradecimento à órgão de fomento:
Capes - Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior

Introdução

A tecnologia trouxe para a sociedade uma nova maneira de se comunicar, dentro do ambiente digital. Essa nova maneira de se comunicar e se relacionar chegou nos mais diversos setores, inclusive ao turismo. A tecnologia da informação e Comunicação (TIC) revolucionou a economia, a sociedade e os indivíduos. Ao mesmo tempo que as oportunidades especialmente no setor do turismo se ampliam, e há uma maior preocupação com sustentabilidade, a regulação com normas neste setor, se torna uma preocupação (GÖSSLING, 2021). A forma que os clientes procuram a empresa mudou significativamente.

Problema de Pesquisa e Objetivo

A hospitalidade vista como uma relação, acompanha esse movimento da sociedade, que antes se relacionava mais presencialmente, e hoje, migrou para o ambiente digital. A pergunta que norteia essa pesquisa é como a relação de hospitalidade se estabelecem no ambiente digital? O principal objetivo é compreender de que maneira a relação acontece e em que momento.

Fundamentação Teórica

A hospitalidade está presente nos primeiros contatos dentro de um contexto sociocultural, isto é, quando as relações são criadas, é um relacionamento construído entre anfitrião e hóspede (LASHLEY, 2004) em tempos e espaços planejados.

O turismo, pode ser considerado o somatório de recursos naturais do meio ambiente, culturais, sociais e econômicos (BENI, 1990). Lohmann et al (2022) trazem a importância das TICs no futuro do turismo no Brasil, que facilitaram os processos de gestão e controle em um cenário desafiador.

Metodologia

Essa pesquisa, corresponde a uma pesquisa exploratória de abordagem qualitativa, cujo instrumento de coleta de dados foi submetido ao Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) e obteve um parecer favorável na data de 22 de abril de 2025, sob a inscrição 7.517.799.

Desta maneira, foram realizadas 5 entrevistas com pessoas que atuam no setor de turismo. Os entrevistados atuam nas seguintes áreas do turismo: agência de viagem (E1), consultoria em hotelaria de luxo (E2), hotelaria (E3), gerenciamento de locação de propriedades em aplicativos como Booking e Airbnb (E4) e eventos (E5).

Análise dos Resultados

Por meio das entrevistas, foi possível observar que a interação humana no ambiente digital se estabelece e se mantém por meio da construção de vínculos, os quais são fortalecidos por elementos como o acolhimento e a personalização do atendimento. As Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), ao facilitarem a escuta e a resposta, contribuem para a criação de um ambiente mais inclusivo e acessível, ampliando as possibilidades de interação humana e de hospitalidade no meio digital.

Conclusão

Foi possível verificar que as interações humanas, por meio das TICs, são presentes no ambiente digital, e que em muitos momentos, essas interações podem ser hospitaleiras.

A hospitalidade, como uma relação que acontece entre pessoas, também pode acontecer nesse continuum, como foi possível identificar nas respostas dos entrevistados. Em alguns momentos, durante as entrevistas, observou-se que os entrevistados tiveram uma certa dificuldade para separar o que era o online e o que era o presencial, pois por vezes, elas são complementares.

Contribuição / Impacto

Este artigo visa contribuir para as áreas de Hospitalidade e Turismo ao demonstrar que o ambiente digital é um espaço viável para a manifestação da relação de hospitalidade, fornecendo subsídios para que as empresas desenvolvam diferenciais competitivos ao compreender de que maneira essa relação pode ser mais bem estruturada em seus negócios. Outra contribuição reside na exploração das diversas possibilidades de utilização da IA em pesquisa científica, especificamente como uma ferramenta de segunda checagem na análise de conteúdo.

Referências Bibliográficas

BENI, Mário Carlos. Sistema de Turismo-SISTUR. Revista turismo em análise, v. 1, n. 1, p. 15-34, 1990.

GÖSSLING, Stefan. Tourism, technology and ICT: a critical review of affordances and concessions. Journal of sustainable tourism, v. 29, n. 5, p. 733-750, 2021.

LASHLEY, C. Para um entendimento teórico. In: LASHLEY, C.; MORRISON, A. (Org.). Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado. São Paulo: Manole, 2004. p. 1-24.

LOHMANN, Gui et al. O Futuro do turismo no Brasil a partir da análise crítica do período 2000-2019. Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo, v. 16, 2022.