

AS FERRAMENTAS TECNOLÓGICAS E A PANDEMIA DA COVID-19: UM NOVO CONTEXTO NO SETOR HOTELEIRO

Profa. Dra. Mariana Pires Vidal López

Docente do Curso de Bacharelado em Hotelaria – UFRRJ

Thamata Marini Grossi da Silva

Discente do Curso de Bacharelado em Hotelaria – UFRRJ

A pandemia da Covid-19 trouxe muitas transformações para diversos setores da economia e não seria diferente para o setor hoteleiro. Em um primeiro momento, as autoridades governamentais solicitaram o fechamento dos meios de hospedagem e a maioria das fronteiras, impossibilitando o fluxo de turistas e gerando um enorme prejuízo para o setor. Este teve que se reinventar rapidamente para atender às necessidades de seus hóspedes que retornariam inseguros e necessitados de ferramentas que pudessem garantir efetivamente a proteção dos mesmos.

À medida que o vírus se espalhava pelo mundo fazendo vítimas fatais e multiplicando a insegurança naqueles que pretendiam viajar, quer fosse a trabalho ou lazer, o fluxo de turistas diminuiu drasticamente; levando muitos hotéis familiares ou de pequeno porte à falência e os hotéis administrados por grandes redes à reduzirem a quantidade de seus empreendimentos e seu contingente de funcionários, ampliando a taxa de desemprego no setor.

Quando alguns meios de hospedagem iniciaram o processo de reabertura, em todos os canais de mídia estavam sendo comunicadas as “regras de ouro” para o combate individual à Covid-19 que consistem basicamente, desde este primeiro momento em: evitar aglomeração, o uso de máscaras, lavagem das mãos associada ao uso do álcool em gel,



dentre outras práticas. Estes procedimentos básicos iniciais logo se tornaram insuficientes diante das direções dadas pela OMS (Organização Mundial da Saúde), e diversas estratégias de marketing, publicidade e negociações tiveram de ser feitas para garantir a manutenção de hóspedes nestes empreendimentos.

Algumas redes hoteleiras, que já haviam dado os primeiros passos para a inserção de ferramentas tecnológicas em suas rotinas de procedimentos operacionais padronizados, tiveram que acelerar esta incorporação à nível de segurança para a sua própria sobrevivência no mercado hoteleiro. Esta aceleração certamente significou geração de gastos extras e adiamento de outros planejamentos que estavam previstos antes da pandemia. O saldo se tornou equilibrado para estas grandes organizações, pois o investimento tecnológico significava ter de volta os clientes necessitados de um ambiente seguro.

De acordo com Shin & Kang (2020), as redes hoteleiras vêm implantando uma série de inovações em resposta à pandemia, variando de procedimentos que garantem maiores padrões de higiene à distanciamento social para ajustes nas políticas de reserva e cancelamento, etc.

Conforme Wooder e Baker expõem (2012), a inovação tecnológica é uma combinação de inovações associada ao desenvolvimento de tecnologia com o objetivo de melhorar o produto e serviços existentes de forma incremental ou favorecer a criação de novos. O processo de inovação nas empresas pode incluir ferramentas, materiais, recursos, habilidades e conhecimento adquirido. Sendo que a busca pelo melhor desempenho pode aumentar a capacidade de inovar, aprimorando o processo de produção e permitindo o desenvolvimento de novos produtos, práticas organizacionais e promovendo novos conhecimentos (Alvarenga Neto, 2007; OECD, 2005).

Em relação ao setor hoteleiro, sabe-se que o mesmo continua passando por mudanças consideráveis, como por exemplo, a implementação de novos protocolos de atendimento aos hóspedes, que envolvem higienização, sanitização e desinfecção.

Com isso, as rotinas hoteleiras foram alteradas em todos os níveis, desde a retirada de materiais desnecessários das unidades habitacionais e áreas comuns até a estruturação de um novo procedimento de limpeza que envolve novas táticas para retirada de enxoval, aquisição de produtos hospitalares, e uma sequência de procedimentos que atentem para a segurança do colaborador e do hóspede. Parte das grandes e médias redes hoteleiras que estão implementando novos procedimentos operacionais padronizados a partir de ferramentas tecnológicas tem feito uso de luzes ultravioleta para desinfecção, pulverizadores eletrostáticos para purificar o ar, totens para check-in e check-out ou chave digital para abertura dos quartos objetivando distanciamento social, dentre outras ferramentas, que em sua maioria exigem grande investimento financeiro.

Porém, é possível encontrar mudanças tecnológicas em níveis operacionais, mesmo nas menores redes, se incluirmos ferramentas de facilitação da comunicação como aplicativo de whatsapp, chats online dos sites para reservas e/ou solicitações na recepção, e facilidades como QR Code em substituição aos cardápios nos restaurantes e diretórios nos quartos ou aplicativo da rede para room-service. Além das reuniões gerenciais que se tornaram mais constantes e efetivas por serem virtuais, garantindo segurança e frequência.

Diante do apresentado acima, é possível constatar que todas essas mudanças tecnológicas aceleradas pelo advento da pandemia trouxeram grande auxílio para a operacionalização dos meios de hospedagem e também para a garantir a satisfação do hóspede, que encontra nestas ferramentas maior segurança para a realização das suas rotinas, obedecendo um padrão de sanitização e distanciamento.

É fato que, toda esta adequação à nova realidade imposta a sociedade acontece gradativamente e se estabelece à medida que os hóspedes vão sendo educados ao uso destas ferramentas - que têm sido cada vez mais expandido em todos os setores de comércio, turismo, etc - e passam a considerar este uso comum em suas rotinas. Por outro lado, é necessário também um investimento em treinamentos por parte das redes hoteleiras no intuito de capacitar sua rede de colaboradores a utilizarem



essas ferramentas de maneira eficiente, evitando perdas, avarias e possíveis desconfortos com os hóspedes.

De maneira geral, conclui-se que toda sociedade está em período de adaptação e conscientização de que estas mudanças estão se consolidando, de forma que sejam consideradas normais daqui a algum tempo. E a comunicação realizada de maneira correta - tanto para os hóspedes quanto para os colaboradores - é um facilitador na implementação eficaz destas inovações.

REFERÊNCIAS:

ALVARENGA R., BARBOSA, R., & PEREIRA, H. Gestão do conhecimento ou gestão de organizações da era do conhecimento? Um ensaio teórico-prático a partir de intervenções na realidade brasileira. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 12, p. 1, p. 5-24, 2007.

GROSS, M. 2020. **Staying in a hotel will be very different post-pandemic - here are new safety and cleaning precautions being implemented by major hotel brands**. Business Insider. Disponível em: <<https://www.businessinsider.com/hotel-precautions-coronavirus/>>. Acesso em: 15 de março de 2021.

OECD. **Manual de Oslo**: diretrizes para coleta e interpretação de dados sobre inovação. 2005.

SHIN, H., & KANG J. Reducing perceived health risk to attract hotel customers in the COVID-19 pandemic era: Focused on technology innovation for social distancing and cleanliness. **International Journal of Hospitality Management**, v. 91, 102664, 2020.

WOODER, S., & BAKER, S. Extracting key lessons in service innovation. **Journal of Product Innovation Management**, v. 29, n. 1, p. 13-20, 2012.