



INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA
CAMPUS CABEDELO
PÓS-GRADUAÇÃO EM DOCÊNCIA PARA A EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E
TECNOLÓGICA -DOCENTEPT

GERALDO SOARES LEITE JUNIOR

AS INFLUÊNCIAS DAS NOVAS TECNOLOGIAS NAS ATIVIDADES
TURÍSTICAS E NOS PROCESSOS DE ROTEIROS DE VIAGEM

CABEDELO - PB

2023

GERALDO SOARES DA SILVA LEITE JUNIOR

**AS INFLUÊNCIAS DAS NOVAS TECNOLOGIAS NAS ATIVIDADES TURÍSTICAS
E NOS PROCESSOS DE ROTEIROS DE VIAGEM**

Artigo apresentado à Coordenação do Curso de Especialização em Docência para a Educação Profissional e Tecnológica – DocentEPT do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba – *Campus* Cabedelo, como requisito para a obtenção do título de Especialista em Docência para a Educação Profissional e Tecnológica – DocentEPT.

Orientador: Profa. Me. Rossane Keile Sales da Fonseca

CABEDELO – PB

2023

Dados Internacionais de Catalogação – na – Publicação – (CIP)
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba – IFPB

L533i Leite Júnior, Geraldo Soares.
As Influências das Novas Tecnologias nas Atividades Turísticas e nos Processos de Roteiros de Viagem / Geraldo Soares Leite Júnior – Cabedelo, 2023.
24 f.

Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização em Docência para Educação Profissional e Tecnológica) – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba – IFPB.

Orientadora: Profa. Ma. Rossane Keile Sales da Fonseca.

1. Turismo. 2. Tecnologias do turismo. I. Título.

CDU 338.48

FOLHA DE APROVAÇÃO

GERALDO SOARES LEITE JUNIOR

**AS INFLUÊNCIAS DAS NOVAS TECNOLOGIAS NAS ATIVIDADES TURÍSTICAS E
NOS PROCESSOS DE ROTEIROS DE VIAGEM**

**Trabalho de conclusão de curso elaborado como requisito parcial avaliativo
para a obtenção do título de especialista no curso de Especialização em
Docência EPT campus Cabedelo, e aprovado pela banca examinadora.**

Cabedelo, 19 de Dezembro de 2023

BANCA EXAMINADORA

Documento assinado digitalmente
gov.br ROSSANE KEILE SALES DA FONSECA
Data: 20/12/2023 16:02:13 -0300
Verifique em <https://validar.itb.gov.br>

Prof.ª Me. Rossane Keile Sales da Fonseca- Orientadora
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba (IFPB)

José Rodrigues Filho

Prof.º Me. José Rodrigues Filho- Examinador Interno
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba- IFPB

Luiz Gervázio Lopes Junior

Prof.º Me. Luiz Gervázio Lopes Junior- Examinador Externo

RESUMO

O turismo na atualidade é fortemente influenciado pelos avanços e pela expansão da tecnologia. Desde o seu planejamento, até sua elaboração, os roteiros de turismo podem ser beneficiados pela utilização de diferentes recursos mídias e multimeios para promoção de facilidades na vida dos turistas, aproximando-os das atividades e permitindo-os que acessem e consumam informações em tempo integral. Diante desta perspectiva, o presente trabalho buscou investigar as influências das novas tecnologias nas atividades turísticas e nos processos de roteiros de viagem. Especificamente, tratou das principais concepções e perspectivas relacionadas à tecnologia e turismo, discutindo sobre as principais possibilidades e desafios para integração da tecnologia ao setor do turismo. Também debateu sobre o papel da transformação digital no turismo e suas influências para as organizações e para a vida dos turistas. De modo geral, o presente trabalho é um instrumento para a compreensão da realidade, sendo subsidiado por teorias e estudos de diferentes autores, mediante pesquisa bibliográfica de caráter qualitativo, para que houvesse uma discussão fidedigna sobre as subjetividades do turismo e da tecnologia e acerca das atividades do setor na contemporaneidade.

Palavras-chave: Turismo; Roteiros; Transformações; Viagem;

ABSTRACT

The tourism today is strongly influenced by advances and the expansion of technology. From planning to preparation, tourism itineraries can benefit from the use of different media and multimedia resources to facilitate tourists' lives, bringing them closer to activities and allowing them to access and consume information full time. By this perspective, the present work sought to investigate the influences of new technologies on tourist activities and travel itinerary processes. Specifically, it dealt with the main concepts and perspectives related to technology and tourism, discussing the main possibilities and challenges for integrating technology into the tourism sector. He also discussed the role of digital transformation in tourism and its influence on organizations and tourists' lives. In general, this work is an instrument for understanding reality, being subsidized by theories and studies by different authors, through bibliographical research of a qualitative nature, so that there could be a reliable discussion about the subjectivities of tourism and technology and about the activities of the sector in contemporary times.

Keywords: Tourism; Scripts; Transformations; Trip;

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	6
2. AS NOVAS TECNOLOGIAS NO SETOR DO TURISMO: CONCEPÇÕES E PERSPECTIVAS.....	8
2.1 AS POSSIBILIDADES E DESAFIOS DAS NOVAS TECNOLOGIAS PARA O TURISMO.....	11
2.2 O PAPEL DA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL NO TURISMO	13
3. METODOLOGIA.....	16
4. RESULTADOS OBTIDOS.....	17
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	23
REFERÊNCIAS.....	24

1. INTRODUÇÃO

A contemporaneidade apresenta à humanidade diferentes evoluções e avanços no meio tecnológico e científico que por sua vez representam transformações em diferentes setores das sociedades, entre eles, o turismo. Por esta razão, é cada vez mais comum perceber que as ofertas e demandas turísticas sofrem impactos diretos das tecnologias, sendo que seu uso tem se tornado cada vez mais indispensável para garantir serviços mais assertivos e de qualidade, que garantam experiências satisfatórias aos clientes.

Ao longo das décadas, a indústria do turismo passou por uma série de transformações. Desde os primeiros guias de viagem impressos até a era dos sites de reserva de hotéis e voos, o setor tem evoluído constantemente para atender às crescentes demandas e expectativas dos viajantes. No entanto, nas últimas duas décadas, as mudanças têm sido especialmente marcantes devido à disseminação das tecnologias digitais.

Diante desta perspectiva, no século XXI, o mundo está testemunhando uma revolução sem precedentes na forma como as pessoas planejam e vivenciam suas viagens. As tecnologias digitais têm desempenhado um papel fundamental na transformação da indústria do turismo, permitindo que os viajantes acessem informações detalhadas sobre destinos, alojamentos, atividades e itinerários com facilidade. Ao mesmo tempo, as próprias tecnologias estão moldando o processo de produção de roteiros de viagens, com um impacto significativo na maneira como os profissionais do setor e os viajantes independentes abordam a criação de experiências de viagem memoráveis.

O aumento no uso de dispositivos móveis, como *smartphones* e *tablets*, e o acesso à internet em todo o mundo proporcionaram um ambiente fértil para a inovação no setor de turismo. Os viajantes agora têm a capacidade de pesquisar, planejar e reservar todas as etapas de suas viagens na palma de suas mãos, a qualquer momento e em qualquer lugar. Diante desta perspectiva, quais as contribuições do uso da tecnologia nos processos de produção de roteiros de viagens?

Em busca de respostas plausíveis para esta problemática, a presente pesquisa tem como objetivo investigar sobre as influências das novas tecnologias nas atividades turísticas e nos processos de roteiros de viagem, analisando como

essas ferramentas influenciam a forma como os destinos são descobertos, planejados e experimentados. Especificamente, busca discutir sobre as principais concepções e perspectivas das novas tecnologias no setor do turismo, analisar os desafios e possibilidades deste contexto, analisar o papel da transformação digital no turismo e debater sobre o impacto das redes sociais e da economia compartilhada na criação e compartilhamento de itinerários de viagem. O advento de aplicativos móveis, sites de viagens, redes sociais e ferramentas de realidade virtual e aumentada trouxe uma nova dimensão à maneira como as pessoas concebem e compartilham suas aventuras pelo mundo.

A escolha do presente tema justifica-se pela necessidade de discutir sobre o uso das tecnologias nas atividades turísticas, bem como pela importância de trazer à tona discussões e abordagens que as considerem dentro do setor do turismo, visto que estas ampliam as possibilidades de proporcionar boas experiências aos turistas.

Em sua conjuntura, o presente trabalho está estruturado em cinco tópicos distintos: introdução, fundamentação teórica, metodologia utilizada, resultados obtidos e considerações finais. A metodologia utilizada para realização deste trabalho consiste na pesquisa de caráter bibliográfico, caracterizada pela análise qualitativa e quantitativa dos dados e informações. Logo, serão usados desde estudos científicos e literários sobre a temática, e também será aplicado um questionário com profissionais da indústria de turismo, viajantes independentes e afins, para insights sobre suas experiências e percepções em relação ao uso das tecnologias na produção de roteiros de viagens possam ser obtidos.

Mediante o questionário, serão coletados dados quantitativos por meio de para identificar padrões e tendências nas percepções dos sujeitos. Ao final desta pesquisa, será possível uma compreensão aprofundada acerca de como as tecnologias digitais estão moldando o futuro do turismo e como os profissionais do setor e os viajantes podem aproveitar essas ferramentas para criar e desfrutar de experiências de viagem ainda mais enriquecedoras.

De modo geral, este trabalho consiste em um instrumento para a compreensão da realidade e compila em sua conjuntura diferentes aspectos do turismo impulsionado pela tecnologia. Tem o propósito de fomentar debates congruentes com o observável no cenário turístico contemporâneo e, a partir disso, contribuir com o surgimento e desenvolvimento de novos trabalhos e pesquisas na área.

2. AS NOVAS TECNOLOGIAS NO SETOR DO TURISMO: CONCEPÇÕES E PERSPECTIVAS

O turismo é uma atividade relevante e de grande importância dentro do contexto econômico atual, apresentando um elevado potencial de geração de renda e também de emprego, o que faz com que seja um setor que contribui exponencialmente para o aumento do Produto Interno Bruto (PIB) de um país, conforme afirmam Oliveira e Resende (2014).

Na atualidade, o setor do turismo, além de caracterizar-se enquanto uma importante atividade econômica, deixou de ser praticado, exclusivamente, por indivíduos de classes socioeconômicas mais altas, tendo passado por um processo de democratização e popularização que, por sua vez, estão diretamente relacionados à presença da tecnologia na vida dos sujeitos.

Segundo Rabahy (2019, p. 11):

O turismo pode ser considerado uma importante atividade econômica, capaz de impulsionar o crescimento de algumas regiões que apresentem condições para a sua propagação. Entre os benefícios que podem ser gerados por esta atividade destacam-se os de contribuir para a redução das desigualdades regionais e pessoais de renda, para a geração de divisas e para a criação de empregos. Neste aspecto em particular, por se constituir preponderantemente numa atividade do setor serviços, que notadamente utiliza mão-de-obra de forma intensiva, o potencial gerador de empregos do turismo é muito relevante, sendo, também por isso, a base do crescimento da economia de regiões ou mesmo países.

Conforme o autor, o turismo possui diferentes camadas e dimensões, destacando enquanto um setor de um mercado e enquanto atividade praticada por um considerável número de indivíduos.

Em relação ao seu valor cultural e social, o turismo também se destaca por impulsionar a valorização da cultura local e das tradições, visto que se desenvolve através de diferentes modalidades, possuindo variados tipos. Segundo Silva (2018, p. 5):

O turismo promove entre diferentes culturas, costumes e tradições, atrai investimento do setor público e privado, melhora infraestrutura básica, é incentivo à comunidade na preservação, valoriza os patrimônios históricos e cultural, gera muitos empregos, enfim o turismo enriquece a economia.

Por possuir variadas modalidades e estar presente em diversos contextos, o turismo está diretamente ligado ao estilo de vida dos sujeitos. Sendo a tecnologia um elemento comum do cotidiano dos turistas ou simpatizantes, suas influências também podem ser visivelmente percebidas em cada um de seus desdobramentos.

Com o advento da tecnologia causado pela globalização e modernização da sociedade a internet foi grandemente influenciada e afetada, tornando-se tão popular que está presente cotidianamente na vida de grande parte dos sujeitos. As inovações oriundas das Tecnologias Digitais da Informação e Comunicação (TDICs) provocaram transformações profundas na vida dos indivíduos, sendo que estes fazem uso de diferentes funcionalidades destas de modo integral, em quaisquer momentos de sua rotina, para os mais variados fins.

De modo geral, as atividades do turismo sofreram influências diretas das novas demandas e tendências tecnológicas, pois a dinâmica da globalização tem relação direta com os setores de transporte e comunicação, ou seja, com o próprio setor turístico.

Conforme Rabahy (2019, p. 3):

Desenvolvimentos tecnológicos, relacionados particularmente aos setores de transporte e de comunicação; avanços no processo de globalização; aumento da renda real; aumento do tempo livre para o lazer; e as consequentes mudanças no comportamento de consumo dos indivíduos, propiciaram maiores oportunidades para o turismo, antes uma atividade reservada a reduzidos segmentos da população detentores de altos níveis de renda.

Com a globalização e com os avanços tecnológicos, ocorre também o início da democratização do turismo, que passa a ser praticado por grupos socioeconômicos de diferentes classes, sobretudo, mais baixas que outrora, segundo Rabahy (2019).

As redes sociais, aplicativos, funcionalidades móveis e outras tecnologias digitais também foram democratizadas com o tempo, o que contribuiu para que o turismo fosse difundido em forma de informação. Estes são apenas alguns exemplos de como as transformações no cenário tecnológico influenciaram novos estilos de vida nas pessoas, ao passo que muitas não conseguem dissociar tempo de qualidade do uso da internet, por exemplo.

Conforme evidencia Host&Travel (2010), as redes sociais, os *reviews*, e outras mídias e tecnologias digitais deram poder de informação ao viajante, mas também, o poder de ampliar negócios e empreendimentos, sendo que estas tendem a impactar exponencialmente o processo de busca e oferecimento e pacotes e viagens turísticas, facilitando desde a busca e acesso, até o colhimento dos clientes nas agências.

Diante desta perspectiva, as mudanças tecnológicas têm afetado significativamente as experiências com turismo vivenciadas pelos sujeitos, mas, de igual maneira, têm influenciado também os seus meios de trabalho. Para o setor de turismo, a internet apresentou novas oportunidades de romper com estruturas precedentes, que limitavam bastante as atividades turísticas e burocratizavam o acesso às informações. Atualmente, o mercado tradicional de viagens e de turismo encontra-se em alteração, sendo que muito disso se deve às transformações no cenário tecnológico e científico.

Através da tecnologia, os profissionais da área de turismo encontram novos caminhos para otimizar seu trabalho, realizando suas funções de forma mais rápida e assertiva. O processo de planejamento, de agendamento, de parcerias e suporte ao cliente ganharam, sem exceção, oportunidades para ocorrerem de forma mais fluída e rápida.

A dinâmica do século XXI baseada na globalização e nas mudanças da era tecnologia também exige das instituições e dos setores agilidade e proatividade. Por isso, não é interessante imaginar setores amplos, como o do turismo, tendo suas finalidades amparadas por programações e aparelhos lentos e obsoletos, pois este setor carece mutuamente com a evolução da tecnologia.

Segundo os apontamentos de Pedrosa e Mendaglia (2019, p. 3):

No turismo praticado hoje, conteúdo relevante e tecnologia caminha lado a lado e são importantes aliados de viajantes cada vez mais independentes e exigentes quanto à qualidade dos serviços prestados. O advento da Internet possibilitou o desenvolvimento e a integração das chamadas Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC).

Como as tecnologias evoluem constantemente trazendo novidades para as sociedades, as TICs já são, recorrentemente, referidas como TDICs, ou seja, Tecnologias Digitais da Informação e Comunicação. Estas são relacionadas ao mundo virtual, cibernético, que é cada vez mais comum no cotidiano dos sujeitos. No

cenário do turismo, estas tecnologias são responsáveis por novas oportunidades para se comunicar com turistas, disseminar ideias, pacotes e promoções e prestar um suporte mais rápido e adequado.

2.1 AS POSSIBILIDADES E DESAFIOS DAS NOVAS TECNOLOGIAS PARA O TURISMO

A tecnologia está possibilitando cada vez mais a melhoria das atividades do turismo. Mediante recursos tecnológicos, os clientes e empresas podem realizar desde tarefas simples, até mais complexas, como pedir comida, solicitar arquivos e documentações, disponibilizar produtos e serviços, disseminar ideias, promoções e pacotes. Um dos exemplos, por exemplo, é a chegada do Airbnb, que promoveu novas formas de hospedagem e viagem para os clientes que desejam passeios turísticos de maior aproveitamento e conforto.

Cada vez mais, as empresas de hotelaria estão buscando startups para auxiliá-los na reinvenção dos roteiros de viagem e hospedagem, que rompam com práticas tradicionais de viajar e experimentar o turismo. A internet é um grande meio virtual da atualidade, propaga a aceleração de serviços, ampliações de ações e facilitação de processos. É um espaço repleto de possibilidades para o turismo, onde estão disponíveis informações e aplicações que podem contribuir exponencialmente com o desenvolvimento de roteiros de viagem. Porém, com as possibilidades, também podem haver desafios.

Pela tecnologia, é possível atrair mais clientes e também promover mais conforto aos clientes que já costumam praticar o turismo e realizar roteiros. Com experiências novas e mais proveitosas, torna-se mais fácil promover vivências de turismo mais atrativas aos clientes (SOUSA, 2022). Neste sentido, a existência da tecnologia no turismo oportuniza que novas possibilidades sejam efetivadas, favorecendo, inclusive, as empresas de turismo a realizarem sua gestão dos processos administrativos. Porém, para tal, cada empresa de turismo precisa de uma equipe devidamente qualificada, pronta para atuar e intervir, solucionar problemas, prestar suporte aos clientes e desempenhar as funções de forma ágil em meio às constantes demandas da atualidade, atendendo as necessidades dos clientes.

De modo geral, as Tecnologias Digitais da Informação e Comunicação permeiam variadas camadas e setores da sociedade, estando presente de forma integral no cotidiano dos sujeitos. Segundo o portal Binamik Tecnologia (2020), com a transformação digital, a tecnologia tem influenciado cada vez mais atividades, instituições e serviços da saúde, da economia, da educação e, não menos importante, do lazer e do entretenimento. Uma das indústrias mais afetadas, inclusive, é a do turismo. Embora traga consigo possibilidades, a tecnologia também traz consigo exigências de uma sociedade em constante mudança e transformação. Isso implica em dizer que as empresas e serviços que não se atualizam, tendem à serem ultrapassadas no mercado. Logo, a tecnologia no turismo não se trata apenas de uma inovação, mas sim, de uma necessidade.

De acordo com Poggi (2018, p. 5):

A crescente penetração das novas tecnologias na sociedade faz com que a transformação digital não seja opcional às empresas. Ou seja, esse é um processo sem volta e quanto mais rápida for a implantação desse processo, mais competitividade e velocidade a empresa ganha.

Neste sentido, os mercados e setores precisam se adaptar à realidade tecnológica. Os impactos das transformações digitais estão por toda a sociedade e a tecnologia está diretamente ligada ao cotidiano dos sujeitos na contemporaneidade. Por esta mesma razão, precisa estar presente nas atividades turísticas, já que o turismo precisa ocorrer de forma atualizada, congruente com a atual realidade da sociedade, para que assim possa oferecer serviços e experiências satisfatórias e interessantes aos clientes.

De modo geral, através da tecnologia aplicada ao turismo, os clientes não precisam esperar em longas filas, podem realizar cadastros e fechar pacotes e promoções *online*, realizar consultas diretamente de computadores e *smartphones*, entre várias outras utilidades e facilidades.

Entre as possibilidades do alinhamento entre tecnologia e turismo é o engajamento *online*, que transforma as ferramentas digitais em espaços interativos e em instrumentos para a prestação de serviços. Pouco a pouco, a digitalização destes serviços vem transformando o modo como as pessoas viajam e experimentam as atividades ligadas ao turismo.

O Plano Nacional de Turismo do Brasil 2018/2022 (BRASIL, 2018) é um documento que destaca justamente este alinhamento, enaltecendo-o enquanto um “investimento na inovação” e evidenciando todo o setor como uma das quatro diretrizes para o desenvolvimento nacional. Segundo Amaral *et al.* (2018, p. 774):

Nesse documento, é reconhecido que o setor de turismo representa uma enorme oportunidade para contribuir com o desenvolvimento brasileiro, mas que ainda é preciso avançar em muitos eixos, haja vista que o aproveitamento desse setor está muito aquém de seu potencial. A tecnologia é ressaltada como uma aliada para toda a cadeia de serviços do turismo, de forma a estimular o desenvolvimento de destinos turísticos inteligentes.

Como é possível perceber, além de permitir serviços personalizados ao turista, a tecnologia é uma aliada de uma gama de serviços vinculados ao turismo. Porém, ainda é possível visualizar um cenário que não está em seu ápice, pois muito ainda pode ser transformado e modificado através da tecnologia, já que, por meio de seus vários recursos, é possível propagar informações, instruções, promoções e também criar comunidades para fins de interação, suporte e até mesmo obtenção de *feedback*, tudo isso em tempo real ou de maneira assíncrona.

Estando o turismo ligado ao desejo, pela possibilidade de engajamento, as redes sociais são, atualmente, instrumentos para promoção da aproximação entre um futuro cliente e um roteiro ou pacote turístico. Por isso, nos processos de produção de roteiros de viagem, é necessário levar em consideração os quão atrativos são os pontos turísticos, quais as melhores chamadas, como engajar uma postagem a fim de que ela alcance vários possíveis clientes, entre outra série de variáveis.

2.2 O PAPEL DA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL NO TURISMO

A transformação digital do turismo evidencia possibilidades exponenciais para a criação de roteiros mais atrativos, principalmente no que se refere ao uso de redes sociais como ferramentas de aproximação entre a clientela e os serviços e produtos.

Segundo Sigala (2018, p. 151):

[...] as tecnologias estão transformando a gestão do turismo e marketing de um sentido estático e utilitário (por meio do qual gerentes e turistas usam

tecnologias como ferramentas) para uma conceitualização transformadora de mercado e atores do turismo (fornecedores, partes interessadas, intermediários e turistas), os quais tanto moldam como são moldados pela tecnologia.

Conforme visto, as tecnologias utilizadas em prol da atividade turística são ferramentas, instrumentos de promoção de serviços. Porém, vendo através da óptica do turista, podem ser percebidas como algo mais utilitário, que o aproxima daquilo que é almejado em uma viagem, roteiro ou destino.

De modo geral, a importância da tecnologia para as viagens e pacotes turísticos pode ser evidenciada desde o processo de planejamento, pois desde o início deve haver a busca pela facilitação do acesso à informação e do contato entre o cliente, a empresa e o serviço, já que as novas tecnologias, em especial, as digitais, viabilizam a transmissão de informação em grande escala, favorecendo aos turistas conteúdos atualizados e proporcionando informações importantes e, sobretudo, úteis sobre o que cada um deles necessita, almeja e procura em um roteiro de viagens (PIERDICCA, PAOLANTI E FRONTONI, 2019).

Segundo Ramos, Rodrigues e Perna (2009), na atualidade, a informação é matéria-prima do turismo. A facilidade e a velocidade do acesso à informação são características comuns das novas tecnologias digitais da informação e comunicação (TDICs), em especial, da internet. Tudo isso, inclusive, pode ser ampliado se levarmos em consideração o poder das mídias digitais, como as redes sociais, principalmente, as mais atuais e utilizadas pelo grande público. Além delas, *sites* e *apps* são importantes veículos de propagação de informação, já que é possível interagir com mapas, guias e outras aplicações nestas ferramentas virtuais.

Kuss (2014, p. 13) "... nos últimos anos, a interação da atividade turística com a tecnologia encaminhou o setor para mudanças fundamentais na indústria". Pela tecnologia, etapas diretamente ligadas às viagens foram facilitadas, como o de *check-in*, por exemplo, que ganha novas roupagens e utilidades por meio de dispositivos móveis, que desburocratizam e agilizam processos. O contato com os serviços prestados por uma empresa, que também precisam ser de qualidade, ganham novas condições de existir, mediante o uso de aparelhos portáteis, pelos quais os turistas acessam rapidamente espaços de suporte, de dúvidas e de compartilhamento de informações sobre os roteiros e produtos turísticos.

Porém, embora seja um importante ponto, a expansão da tecnologia no turismo não se limita ao simples fato de planejar ou elaborar roteiros de viagens através de dispositivos. É um processo bem mais amplo, que envolve a digitalização de processos que outrora eram mais burocráticos e demorados, mas que, atualmente, podem ser facilitados, tornando-se mais convenientes e acessíveis.

A hospedagem, por exemplo, também foi amplamente influenciada pela transformação tecnologia no turismo. Já é possível reservar quartos, agendar pacotes de hospedagem, realizar orçamentos, realizar pagamentos e várias outras ações diretamente do celular, computador ou *tablet*, por exemplo. Até mesmo o deslocamento do turista é facilitado, pois este pode comprar e agendar passagens, assentos e etc., tudo com rapidez e facilidade.

Com o advento das tecnologias aplicadas ao turismo, todo o cenário da indústria turística se modificou. As experiências passaram a ser mais centradas nos clientes, dando-lhes maiores condições de autogerir seus roteiros de viagem, escolher seus destinos e até montá-los, dependendo do que lhes é disponibilizado. Segundo Poggi (2018, p. 4), atualmente, "...os viajantes não só estabelecem os padrões de serviços nas suas marcas preferidas, como também ditam os padrões para outras marcas do turismo seguirem".

Em suma, as tecnologias têm um papel importante para a transformação das atividades turísticas, favorecendo desde avanços no setor, até melhorias nas vivências do turista em variados aspectos das experiências com o turismo. Com a globalização, a digitalização dos serviços e outros processos influenciados pelos avanços tecnológicos, o turismo passou por diferentes cenários e rupturas e hoje é uma atividade diferente do que era há anos atrás e, embora ainda careça de atualização em alguns aspectos, está se tornando cada vez mais congruente com as necessidades, anseios e realidades dos sujeitos que praticam promovem o turismo.

3. METODOLOGIA

O presente trabalho consiste em uma pesquisa de caráter bibliográfico, caracterizada também pela análise qualitativa e quantitativa de diferentes dados e informações obtidos através da análise de obras e estudos científicos e literários, assim como da aplicação de questionário contendo dez perguntas distintas a dez indivíduos, entre eles profissionais da indústria de turismo, viajantes independentes e afins, para que sejam obtidos insights sobre suas experiências e percepções em relação ao uso das tecnologias nas atividades turísticas de um modo geral, bem como na produção de roteiros de viagens possam ser obtidos.

Para a etapa de coleta de dados, o questionário foi aplicado para 10 pessoas, entre elas guias de turismo e também pessoas que já praticaram determinada atividade turística. Os dados e informações obtidos foram analisados e discutidos de modo a evidenciar a pluralidade das vivências e opiniões e destacar características comuns e contrastantes entre elas que demonstrem as subjetividades das novas tecnologias e suas influências no turismo atual.

4. RESULTADOS OBTIDOS

Com a aplicação do questionário, as variadas opiniões, constatações e vivências de 10 diferentes indivíduos (turistas e guias de turismo) foram analisadas, contrastadas e comparadas, de modo a evidenciar as subjetividades da tecnologia no turismo sob diferentes perspectivas e realidades.

O questionário contendo com dez questões objetivas foi aplicado via *WhatsApp*, pois os participantes moram em diferentes localidades. Cada uma das questões aborda as subjetividades das novas tecnologias e suas influências nas atividades turísticas.

Ao serem perguntados sobre os avanços tecnológicos influenciarem ou não o turismo na atualidade, todos, em unanimidade, responderam que sim, influenciam.



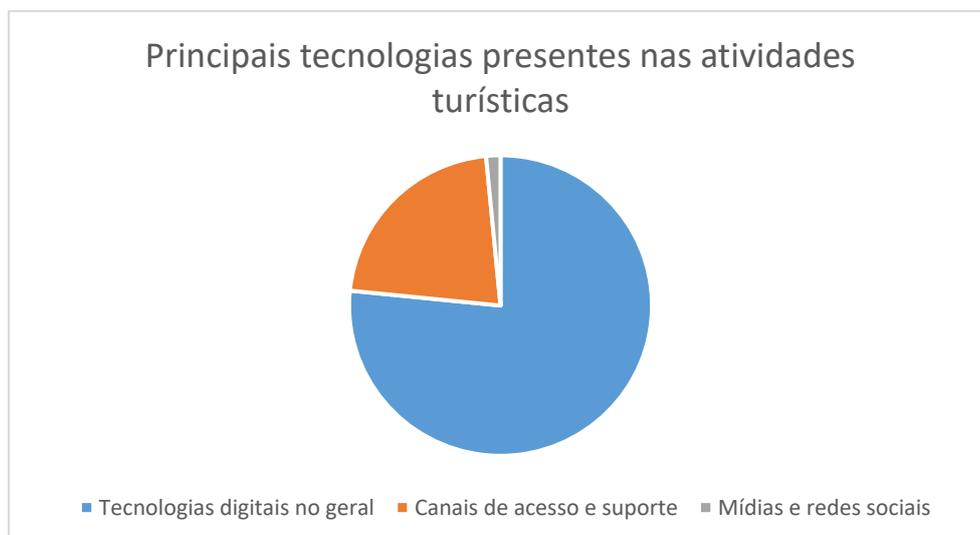
Mediante a unanimidade das respostas, percebe-se a quão nítida é a influência das novas tecnologias nas atividades turísticas. Sabendo que as respostas obtidas estão diretamente ligadas às vivências dos sujeitos que responderam o questionário, fica evidente que estes compreendem e percebem a ligação entre o cenário tecnológico e o turismo na atualidade.

De igual maneira, ao serem perguntados sobre ser necessário a atualização das práticas das atividades turísticas para que estas seja congruente com os avanços no cenário tecnológico, novamente, todos os participantes responderam que sim, é necessário.



Quando questionados sobre as principais tecnologias presentes nas atividades turísticas atuais, os participantes se depararam com três opções distintas: mídias e redes sociais; canais de acesso, de suporte e serviços (check-in, pesquisa de preços, compra, atendimento ao cliente e etc.); e tecnologias digitais no geral.

Diante disso, a grande maioria (70%) sinalizou que as tecnologias digitais representam os principais avanços presentes nas atividades turísticas. 20% evidenciou as tecnologias de suporte e serviços e 10% destacou que as mídias e redes sociais são relevantes.



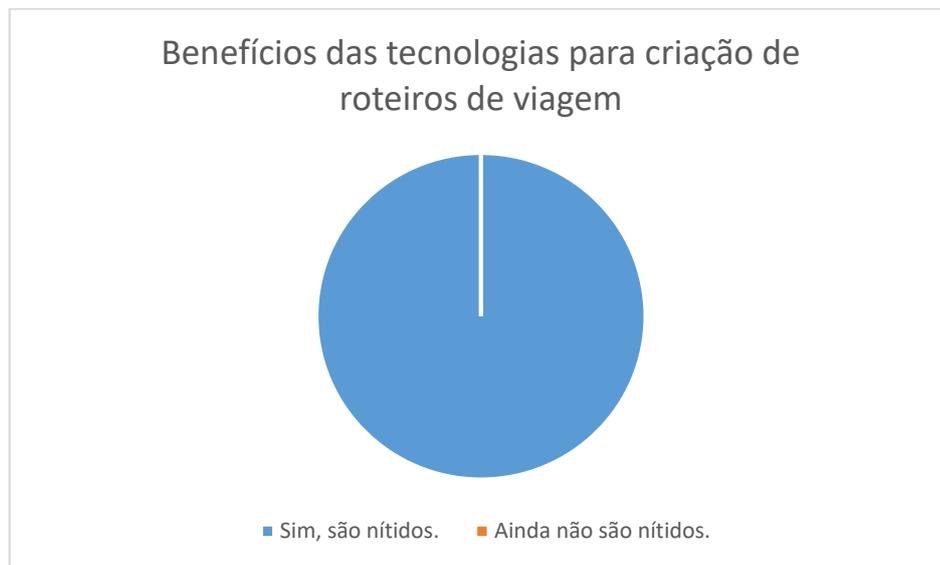
Ao serem questionados sobre a tecnologia ter facilitado ou não a comunicação entre o turista e as empresas de turismo, os participantes responderam unanimemente que sim, facilitou.



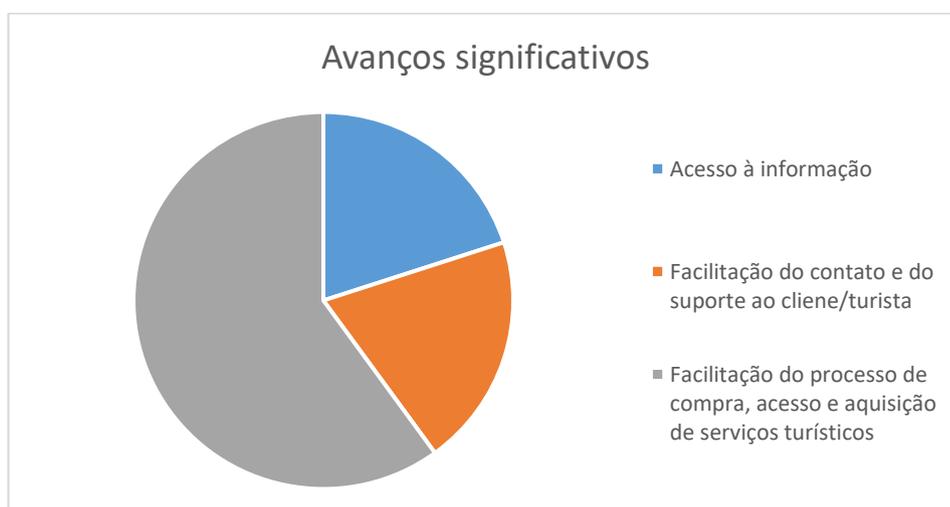
Ao serem questionados sobre quais as principais tecnologias que podem ser inseridas nas atividades, práticas e roteiros de turismo atuais, os participantes se depararam com duas opções distintas: recursos audiovisuais e multimídia e tecnologias digitais no geral. Obviamente, ambas são excelentes recursos, mas o objetivo do questionamento seria evidenciar as preferências dos participantes de acordo com o que julgam mais relevante. Diante disso, 50% optaram pelo recursos audiovisuais e multimídia e 50% pelas tecnologias digitais.



Quando questionados se a criação e desenvolvimento de roteiros podem ser nitidamente observados na criação de roteiros de viagem na atualidade, 80% respondeu que sim, podem ser observados nitidamente. Outros 20% responderam que não, ainda não podem ser vistos em todos os casos. Diante disso e levando em consideração as percepções dos entrevistados, por mais que haja avanços, ainda há necessidade de progressão no quesito inserção da tecnologia na criação de roteiros de viagem.



Quando perguntados sobre os avanços mais significativos na área do turismo, os participantes se depararam com três opções: acesso à informação; facilitação do contato e do suporte ao cliente/turista; e facilitação do processo de compra, acesso e aquisição de serviços turísticos.



O gráfico acima evidencia as concepções de cada participante, com ênfase na terceira opção, que evidencia facilidades e melhorias na compra, aquisição e acesso aos serviços de turismo.

Ao serem perguntados se atualmente, o turismo é diferente do que era há anos atrás, substancialmente, todos responderam que sim, é.



Por fim, ao serem perguntados se os avanços tecnológicos foram capazes de revolucionar o turismo, novamente, com unanimidade, responderam que sim.



Em síntese, os dados acima apresentados, obtidos do questionário aplicado, evidenciam grandes avanços no turismo em relação às novas tecnologias que foram

e continuam sendo inseridas nas atividades turísticas e na vida do turista ao longo do tempo. Embora ainda haja necessidade de novos avanços, é nítido que a tecnologia na atualidade permeia as atividades turísticas, de novo a ser facilmente percebida por profissionais da área, por pessoas do meio e por indivíduos que praticam ou vivenciam o turismo com frequência.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A expansão da globalização e a ascensão da tecnologia nos variados setores do mercado influencia diretamente o modo como as organizações e instituições desempenham suas funções. O turismo, por exemplo, teve suas atividades diretamente modificadas em decorrência de novas urgências relacionadas ao modo de vida e as demandas dos clientes, turistas.

Diante desta perspectiva, o presente trabalho discutiu sobre como as novas tecnologias estão veementemente ligadas ao setor do turismo na atualidade. Mediante pesquisa bibliográfica de caráter qualitativo, constatou-se a existência de uma diversidade de recursos tecnológicos, funcionalidades e ferramentas digitais ligadas às atividades turísticas, capazes de permear vários de seus processos, seja o de planejamento de roteiros de viagem, seja o acesso à informação.

Em relação às principais concepções e perspectivas das novas no setor do turismo, foi constatado que, na atualidade, integrar as tecnologias nos roteiros, serviços e produtos não é apenas uma possibilidade, mas uma necessidade, sendo também um desafio, pois é necessária agilidade das empresas para uma adequação congruente com o mercado de trabalho. Em relação à transformação digital no turismo, percebeu-se que não há como retroceder e, simplesmente, dissociar turismo e tecnologia, pois, na contemporaneidade, ambos estão intimamente relacionados. Os aplicativos de viagem, os serviços de atendimento *online*, as redes sociais, aplicativos e funcionalidades digitais viabilizam novas oportunidades de disseminar as ideias do turismo, bem como de facilitar o acesso à informação, o agendamento de viagens, realização de *check-ins* e outra série de processos.

Com a aplicação do questionário, constatou-se que a tecnologia está intimamente ligada ao turismo na atualidade, assim como às experiências e vivências dos guias de turismo e do próprio turista. Também foram constatadas necessidades pontuais de atualização, o que não anula a presença substancial dos

avanços tecnológicos e suas influências nas atividades turísticas e nos roteiros de viagem.

Em suma, o presente trabalho consistiu em um instrumento para a compreensão da realidade, discutindo e debatendo sobre uma temática atual, que também visa contribuir com o surgimento de novos estudos da área, que viabilizem novas pautas e possibilidades para o setor do turismo na atualidade.

REFERÊNCIAS

AMARAL, Aline de Góes Lima; UCHÔA, Sílvia Beatriz Beger; SANTOS, João Paulo Lima; SANTOS, Kaline Silva dos; ARAÚJO, Yuri Carlos Tietre de. O Desenvolvimento do Turismo e a Inserção das Tecnologias: um estudo prospectivo. **Cadernos de Prospecção – Salvador**, v. 11, n. 3, 2018. Disponível em: <<https://www.repositorio.ufal.br/bitstream/123456789/9215/1/O%20Desenvolvimento%20do%20Turismo%20e%20a%20Inser%C3%A7%C3%A3o%20das%20Tecnologias%20um%20estudo%20prospectivo.pdf>> Acesso em 18 de novembro de 2023.

HOST&TRAVEL (2010). **Viajantes da nova era**. Ano 06, edição 36. Recuperado em 08 março, 2018. Disponível em <<http://revistahost.uol.com.br/tendenciatecnologia/viajantes-na-nova-era.html>> Acesso em 03 de outubro de 2022.

KUSS, Ana Karolina. **Megatendências e transformação digital no turismo no contexto de agências de viagem**. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Turismo), Curitiba-PR, 2021. 112 f. Disponível em: <<https://acervodigital.ufpr.br/xmlui/bitstream/handle/1884/76504/ANA%20CAROLINA%20KUSS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>> Acesso em 25 de novembro de 2023.

OLIVEIRA, José Emilson de Souza; RESENDE, Marcos Guimarães. **As mudanças no turismo com o advento da tecnologia de informação**. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Turismo), 2014. 13 f. Disponível em: <https://www.cairu.br/riccairu/pdf/artigos/10_MUDANCAS_TURISMO.pdf> Acesso em 25 de novembro de 2023.

PIERDICCA, R; PAOLANTI, M; FRONTONI, E. eTourism: ICT and its role for tourism management. **Journal of Hospitality and Tourism Technology**, v. 1, n. 10, 2019.

POGGI, Marcia. **Transformação Digital no Turismo**. Strategia Consultoria Turística, 2018. Disponível em: <<https://agentenoturismo.com.br/wp-content/uploads/2022/06/Transforma%C3%A7%C3%A3o-Digital-no-turismo.pdf>> Acesso em 18 de novembro de 2023.

RAMOS, C., RODRIGUES, P., PERNA, F. Sistemas de Informação para apoio ao Turismo, o caso dos Dynamic Packaging. **Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação**. v. 2, n. 12, pp. 25-35. 2008. Disponível em: <<https://bit.ly/3iBTrC8>> Acesso em 14 de novembro de 2023.

RABAHY, Wilson Abrahão. Análise e perspectivas do turismo no Brasil. **Revista Brasileira de Turismo**, v. 1, n. 14, 2019. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/rbtur/a/9BTf68LkqpcdDDsKFvNxYSs/?format=pdf&lang=pt>> Acesso em 21 de novembro de 2023.

SIGALA, M. New technologies in tourism: From multi-disciplinary to anti-disciplinary advances and trajectories. **Tourism Management Perspectives**, n. 25, 2018.

SOUSA, Alexandre. **Tecnologia no turismo: como melhorar a segurança dos destinos turísticos na pandemia**. Startup.SC, 2022. Disponível em: <<https://www.startupsc.com.br/tecnologia-no-turismo/#:~:text=O%20uso%20de%20tecnologia%20no,de%20diversos%20setores%20da%20economia.>> Acesso em 03 de outubro de 2023.