

# TECNOLOGIA MÓVEL PARA GERENCIAMENTO DE PRODUTOS TURÍSTICOS

Leylane Meneses Martins<sup>49</sup>; José Wellington Carvalho Vilar<sup>50</sup>; Marcelo de Oliveira Santana<sup>51</sup>

**EIXO TEMÁTICO:** Gestão de Destinos Turísticos: Sistemas, Processos e Inovação (DTPI).

## Resumo:

A pesquisa objetiva apresentar o processo de investigação e criação de um aplicativo (app) para dispositivos móveis, capaz de orientar profissionais envolvidos com a gestão do turismo em uma destinação, além de uma maneira de alertar, contribuir e beneficiar todos os agentes sociais envolvidos com a possibilidade da organização de uma governança participativa, contínua e sustentável. A construção do app se dá através do *framework* Ionic, o qual é utilizado para desenvolvimento de aplicações móveis híbridas, em operação nas plataformas Android e iOS. As temáticas que norteiam a elaboração do produto de inovação tecnológica aplicado à gestão do turismo estão presentes nos estudos teóricos sobre inovação, gestão e tecnologia no turismo, os quais envolvem o desenvolvimento de aplicativos de turismo para dispositivos móveis. A partir dos resultados, verifica-se que o aplicativo surge como ferramenta facilitadora de comunicação e auxílio na organização de uma governança turística.

**Palavras-chave:** gestão do turismo, inovação tecnológica, aplicativo.

## 1 Introdução

Os artefatos e os recursos aplicados com o propósito de sanar impasses da sociedade podem apresentar um resultado tecnológico como mecanismo essencial para o desenvolvimento de um produto ou destinação turística. A produção tecnológica normalmente tem o intuito de solucionar carências da sociedade através da inovação com (re)criações, e no turismo pode atingir positivamente na expansão tecnológica, econômica e social da atividade.

Para desenvolver um produto de inovação tecnológica no turismo, é necessária fundamentação teórica e metodo-

lógica com procedimentos que auxiliem no conhecimento da problemática, através da investigação da localidade e de seus agentes sociais, com observações relacionadas a sua cultura, economia, meio ambiente e política, fatores que influenciam nas tomadas de decisões para o alcance de resultados benéficos para todos.

Neste cenário, a tecnologia torna-se uma ferramenta importante para a evolução da atividade turística, a fim de facilitar o acesso mais rápido e móvel à informação e comunicação, por exemplo, através de um *smartphone*, equipamento que compreende um sistema operacio-

49 Discente no Mestrado Profissional em Turismo do Instituto Federal de Sergipe-PPMTUR/IFS; Discente na Graduação de Administração na Universidade Tiradentes-UNIT; Bacharel em Turismo/FaSe. E-mail: leylaneturismo@yahoo.com.br

50 Doutor em Geografia pela Universidade de Granada, Espanha; Professor Titular do Instituto Federal de Sergipe – IFS. E-mail: wvilar@yahoo.com.br

51 Discente na Especialização de Segurança da Informação da Estácio Sergipe; Gestor de Tecnologia da Informação pela Faculdade de Administração e Negócios de Sergipe – FANESE. E-mail: marcelio911@gmail.com

nal com funcionalidades que podem auxiliar e interligar pessoas às suas comodidades, necessidades e obrigações, tanto para uso pessoal quanto profissional (SOARES, 2015; LIMA, 2017).

Os agentes sociais e as empresas que trabalham no turismo devem entender que o uso e a inserção da tecnologia em suas atividades fornecerão resultados promissores a curto, médio e longo prazo, por meio do aprimoramento de seus serviços, rapidez e eficiência das suas práticas e inovação e modernidade nos equipamentos e produtos para o turista/visitante. Esse crescimento da tecnologia é responsável pela ampla quantidade de dispositivos móveis para fins de uso para o trabalho e/ou lazer, com enorme influência na atividade turística (BUHALIS, 1998).

Com o avanço das mudanças tecnológicas, o turismo é contemplado com soluções que podem orientar nos negócios ou no entretenimento, abrangendo todos os agentes sociais envolvidos na cadeia produtiva da atividade, ou seja, para uso pelos turistas e na destinação para uso com os profissionais da iniciativa privada, esfera pública, organizações do terceiro setor e comunidade local.

Estas soluções são denominadas de aplicativos (apps), ferramentas que trazem respostas rápidas em sua aplicabilidade, outro fator positivo para que estejam em contínua criação e crescimento, ocasionado também pelo uso da internet através dos pacotes de dados nos dispositivos móveis (SOARES, 2015). Os apps são utilitários desenvolvidos para a execução de tarefas a qualquer hora e de qualquer lugar através de um dispositivo móvel, em que suas instalações se dão a partir da preferência e perfil do usuário, de forma personalizada (LIMA, 2017).

Diante do exposto acerca da influência da tecnologia, com resultados à tecnologia móvel estimulada em solucionar problemas ou contribuir no cenário da atividade turística, é importante desenvolver pesquisas que estimulem o uso cada vez mais intenso desses mecanismos inteligentes.

Este estudo integra uma dissertação de Mestrado no Programa de Pós-Graduação de Mestrado Profissional em Turismo (PPMTUR) do Instituto Federal de Sergipe (IFS), em que o seu objetivo macro é o desenvolvimento de um produto de inovação tecnológica com viabilidade para uso no mercado do turismo. O presente trabalho é um recorte da referida pesquisa, com objetivo de apresentar o processo de investigação e criação de um aplicativo (app) para dispositivos móveis, capaz de orientar profissionais envolvidos com a gestão do turismo em uma destinação, bem como ter a funcionalidade de alertar, contribuir e beneficiar todos os agentes sociais envolvidos com a possibilidade da organização de uma gestão participativa,

contínua e sustentável.

Como área de pesquisa, são utilizados três atrativos turísticos localizados no estuário do Rio Vaza-Barris na cidade de Aracaju/Sergipe, são eles: Orla Pôr do Sol, Crôa do Goré e Ilha dos Namorados. A justificativa para escolha desta área deve-se à concentração de agentes sociais envolvidos com o desenvolvimento da atividade turística. Nesse contexto, a fim de propor uma organização nos diálogos e na gestão do turismo, bem como elevar e qualificar cada vez mais esta área enquanto produto turístico ofertado pelo destino sergipano, inserir a tecnologia pode ser uma maneira de obter êxito na evolução e participação contínua de todos para o turismo.

Esta área também foi escolhida por reunir atrativos que já são divulgados pelo estado, operadoras turísticas e agências de viagens. São os atrativos que despertam a escolha do turista/visitante em conhecer e vivenciar uma localidade a partir do conjunto de equipamentos e serviços que ela tende a oferecer. A oferta turística é organizada através da composição de seus atrativos em produtos turísticos, responsáveis por determinar o quão atraente é um destino e qual a importância estratégica para o seu desenvolvimento (MTUR, 2011).

O produto turístico elege alguns dos atrativos de uma destinação a partir de sua valorização e inserção de elementos essenciais para torná-los uma amálgama de componentes tangíveis e intangíveis com utilidades ou benefícios aos turistas/visitantes a fim de proporcionar vivências novas e reais (VALLS, 2006).

E assim são os destinos turísticos que devem competir com seus produtos através da competência e ordenamento da atividade, compromisso na manutenção dos atrativos turísticos e conhecimento da população sobre a influência do turismo no desenvolvimento local (BRILHANTE, 2016). Com a execução dessas ações sob diretrizes de uma governança turística, é possível unificá-las e mantê-las através de uma solução tecnológica, de forma inovadora, rápida e dinâmica.

## 2 Metodologia

Metodologicamente, para atingir o objetivo apresentado, a pesquisa compreendeu três etapas, a saber: Levantamento bibliográfico; Pesquisa descritiva e; Entrevistas semiestruturadas.

A pesquisa exploratória, entendida como uma forma de conhecer um fenômeno/problema de modo geral e aproximativo, em busca de obter nova percepção, esclarecer conceitos e/ou descobrir novas informações (GIL,

2008), consiste na primeira etapa da investigação, através de um levantamento bibliográfico acerca da literatura nacional e internacional relacionada à temática objeto da pesquisa, tecnologia no turismo e conteúdos correlatos: inovação, aplicativos móveis e gestão do turismo, que serviram de suporte para a elaboração de uma pesquisa de abordagem qualitativa.

A pesquisa descritiva apresenta características acerca de uma população, fenômeno ou suas relações e consiste em levantar opiniões, atitudes e crenças de uma sociedade (GIL, 2008). Este nível caracteriza a segunda etapa deste estudo, através da busca de informações em visitas a cada atrativo turístico com propósito de descrever sua estrutura, os equipamentos, os serviços, e especialmente, a paisagem natural como forma de comprovar o motivo da sua atratividade.

A terceira etapa aconteceu quanto às técnicas de coleta de dados, utilizou-se a observação direta e a entrevista se-

miestrurada, exclusivamente com os agentes sociais ligados diretamente aos atrativos Orla Pôr do Sol, Crôa do Goré e Ilha dos Namorados, a fim de coletar informações para auxiliar na criação de uma solução tecnológica para uso e organização da gestão do turismo em produtos turísticos.

De acordo com Dencker (2003), a entrevista semiestruturada propõe maior autonomia ao pesquisador, pois possui um roteiro de questões, que parte de certos questionamentos básicos da pesquisa e oferecem amplo campo de informações adicionais surgidas à medida que se recebem as respostas do entrevistado.

De acordo com o quadro 1, a realização das entrevistas aconteceu no período de junho a setembro de 2018, no total de 16 entrevistados, de acordo com disponibilidade de cada ator social, sob autorização para gravação a partir da assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).

**Quadro 1** - Especificação dos agentes sociais.

Quantidade	Agentes Sociais
1	Gestão Pública Municipal (Secretaria de Turismo)
9	Iniciativa Privada (restaurantes, agências de receptivo, microempreendedores)
2	Terceiro Setor (Conselho de Associações de Moradores e Associação de Pescadores)
4	Comunidade Local

Fonte: Elaboração própria, 2018.

O roteiro da entrevista foi feito através de um questionário com perguntas abertas e fechadas, e as variáveis utilizadas foram: procedimentos de atividades; qualificação profissional; mudanças sociais; sustentabilidade; tecnologia no turismo; uso da tecnologia móvel e as relações entre os agentes sociais.

O desenvolvimento das três etapas foram os procedimentos do processo de investigação que a partir da análise das respostas dos agentes sociais, principalmente, foi possível definir as informações relevantes para criação de um aplicativo capaz de orientá-los com a gestão do turismo no produto ou destino turístico.

**Quadro 2** - Resultado de sugestões para elaboração de aplicativo.

Agentes Sociais	Investigação
Gestão Pública Municipal	Possibilidade de armazenar documentos; Apresentação de planos de ações com monitoramento das atividades; Canal de sugestões e comentários para o produto turístico.

### 3 Resultados e Discussão

Segundo o quadro 2, após análise das entrevistas, as informações coletadas serviram como variáveis para criação de um aplicativo para uso na organização da gestão do turismo em produtos turísticos, especificamente no produto turístico do estuário do Rio Vaza-Barris, em que é possível ter uma solução tecnológica prática e ágil com base nas lacunas transformadas em sugestões formatadas em um aplicativo para uso, principalmente pelos agentes sociais de um produto turístico.

Iniciativa Privada (restaurantes, agências de receptivo, microempreendedores)	Espaço para divulgação de promoções; Valores padronizados de passeios; normas e procedimentos para serviços e atividades de todos; Planos de ações com prazos de início e término e os responsáveis.
Terceiro Setor (Conselho de Associações de Moradores, Associação de Pescadores)	Plataforma de treinamentos dinâmicos sobre primeiros socorros, brigada de incêndio, atendimento ao cliente, pós-vendas, negociação, comportamento do consumidor; Atas de reuniões disponíveis; Normas e procedimentos ambientais, sociais e náuticos.
Comunidade Local (comerciante informal, artesão)	Transparência das informações com serviços e atividades realizadas; Contato de todos os agentes sociais; Direitos e deveres dos profissionais que desenvolvem atividades nestes atrativos.

Fonte: Elaboração própria, 2018.

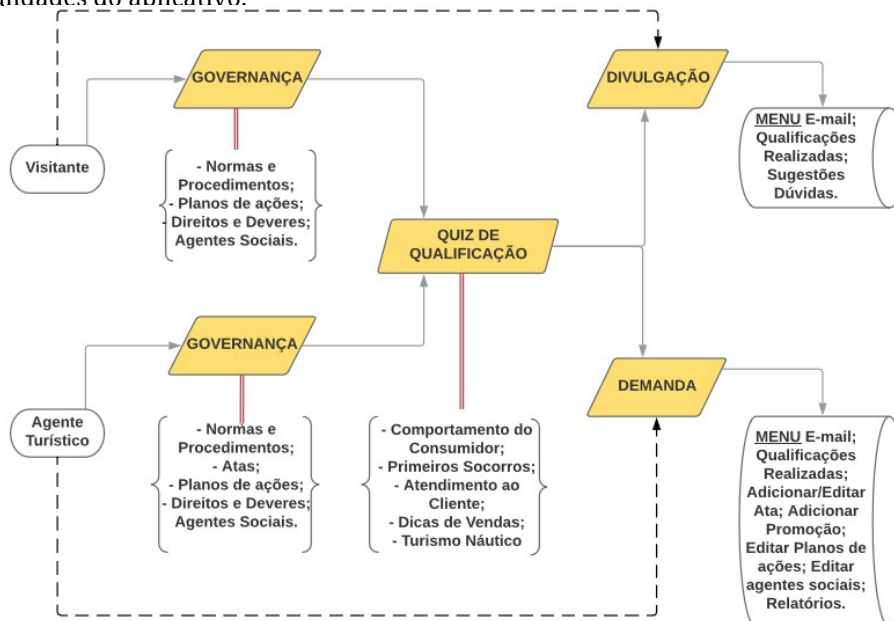
No contexto de tecnologia e turismo, os aplicativos são recursos relevantes para o acesso a informação, desenvolvimento de atividades e solução de necessidades ou carências, de forma rápida e prática na palma da mão. Através das sugestões fornecidas no quadro 2, por profissionais envolvidos com a atividade turística, a tecnologia será a base para o desenvolvimento do aplicativo para o turismo para que os agentes sociais possam, por meio da facilidade, praticidade e interligação da informação e da execução de alguma atividade ter um padrão melhor de organização na gestão do produto ou destino, a fim de oferecer uma experiência única para o turista e uma qualidade de vida mais elevada ao morador local (MENDES FILHO et al., 2017).

Inicialmente, foi desenvolvido um protótipo do aplicativo a partir do programa Visual Studio Code (VSCode),

onde foram inseridos o menu principal Governança com as abas de conceitos pertinentes à gestão do turismo, dados completos de agentes sociais de modo editável, formação de conselho administrativo, inserção de planos de ações, código/cartilha de direitos e deveres, normas e procedimentos e atas de reuniões. Os menus Aperfeiçoamento, Demanda e Divulgação são para complementar com informações estatísticas, de qualificação e de promoção dos empreendimentos e serviços ofertados pelos agentes sociais do determinado produto turístico.

Para a apresentação dos resultados da pesquisa, após transcrições das entrevistas, análise e contribuições dos entrevistados, optou-se por apresentar a criação do aplicativo através de um fluxograma das suas funcionalidades, conforme figura 1.

Figura 1- Funcionalidades do aplicativo.



Fonte: Elaboração própria, 2018.

Através do fluxograma é possível detectar que a criação do aplicativo está direcionado tanto para agentes sociais do turismo, classificado como agente turístico, quanto para o turista/visitante que tem interesse em conhecer a gestão de determinado produto turístico.

A criação do aplicativo é considerada uma inovação, do ponto de vista de conteúdos e funcionalidades, visto que a inovação diz respeito a um bem ou serviço novo ou que tenha suas características significativamente melhoradas.

A inovação no turismo corresponde à implementação de uma nova ideia e/ou solução com objetivo de beneficiar de forma competitiva, tanto as pessoas quanto a destinação como um todo. A inovação na tecnologia é influenciada pelos aplicativos que auxiliam e aproximam as pessoas (MENDES FILHO et al., 2017).

A inovação objetiva a produção de algo totalmente novo, ou um aprimoramento/ajuste de algum produto ou serviço já existente. O aplicativo foi desenvolvido para melhorar a organização da gestão de produtos turísticos, que deverá sempre ir aperfeiçoando suas funcionalidades para acompanhar as mudanças no mercado e na tecnologia, com capacidade de produzir diferenciais competitivos sempre pela inovação, para construção de uma visão de futuro promissora (BRILHANTE, 2016).

Acredita-se que fazer uso de tecnologias móveis no turismo torna a experiência mais profunda, permitindo um conhecimento da localidade e o desenvolvimento de uma consciência mais elaborada do turista, por saber o que busca, e do agente turístico por ter um suporte rápido e prático à mão (KRAMER et al., 2007).

É bom lembrar da necessidade de ter a participação de todos para quaisquer mudanças nas funcionalidades do aplicativo, visto que este foi uma criação voltada para transparência de atividades e informações, ferramenta facilitadora de comunicação e auxílio na organização de uma governança turística.

## 4 Conclusões

Esta pesquisa busca apresentar o processo de investigação e criação de uma solução tecnológica a partir da participação de todos os agentes envolvidos diretamente com a atividade turística, visto que estarão em contato com a utilização de todas as funcionalidades destacadas.

Criar um aplicativo capaz de orientar profissionais envolvidos com a gestão do turismo em uma destinação, além de uma maneira de alertar, contribuir e beneficiar todos os agentes sociais envolvidos com a possibilidade da organização de uma governança participativa, contínua e

sustentável, é demonstrar caráter inovador, enriquecedor e muito competitivo para qualquer destino turístico.

E para futuras pesquisas, pretende-se contribuir com a oferta de uma metodologia de criação de aplicativos voltados para gestão e governança turística.

## Referências

BRILHANTE, Joselito. Empreendedorismo e inovação no turismo. In: SILVA, Lucas da; PEREIRA, Alexandre Queiroz; AMARAL, Eduardo Lúcio Guilherme do. (Orgs.). **Serção Central Cearense: turismo, meio ambiente e desenvolvimento regional**. Recife: Imprima, 2016.

BUHALIS, Dimitrios. Strategic use of information technologies in the tourism industry. **Tourism Management**, v. 19, n. 5, p. 409-421, 1998.

DENCKER, Ada de Freitas Maneti. **Métodos e técnicas de pesquisa em turismo**. 7. ed. São Paulo: Futura, 2003.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

KRAMER, Ronny. et al. Behavioural Impacts of Mobile Tour Guides. In: International Federation for IT & Travel and Tourism (IFITT) in Ljubljana. **Proceedings**. Slovenia, p. 109-118, 2007.

LIMA, Cíntia Caldas Barcelar de. **Aplicativos móveis de interesse público: limites e possibilidades para a cidadania no Brasil**. 2017. 238 f. Dissertação (Mestrado em Comunicação). Universidade de Brasília, Brasília, 2017. Disponível em: <<http://repositorio.unb.br/handle/10482/23699>>. Acesso em: 18 fev. 2018.

MENDES FILHO, Luiz. et al. Aplicativos Móveis e Turismo: Um Estudo Quantitativo Aplicando a Teoria do Comportamento Planejado. **Revista Rosa dos Ventos – Turismo e Hospitalidade**, v. 9, n. 2, p. 179-199, abr-jun, 2017.

MTUR. Ministério do Turismo e Fundação Getúlio Vargas. **Estudo de competitividade de produtos turísticos**. Organizador Luiz Gustavo Medeiros Barbosa. Brasília, DF: SEBRAE, 2011. Disponível em: <<http://www.turismo.gov.br/publicacoes/item/67-estudo-de-competitividade-de-produtos-turisticos.html>>. Acesso em: 29 abr. 2018.

SOARES, André Luiz Vieira. **Informações turísticas dis-**

**poníveis em dispositivos móveis: um estudo de caso com o aplicativo Find Natal.** 2015. 71 f. Monografia (Graduação em Turismo). Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Natal, 2015. Disponível em: <[https://monografias.ufrn.br/jspui/bitstream/123456789/4855/1/Andr%C3%A9LVS\\_Monografia.pdf](https://monografias.ufrn.br/jspui/bitstream/123456789/4855/1/Andr%C3%A9LVS_Monografia.pdf)>. Acesso em: 18 fev. 2018.

VALLS, Josep-Francesc. **Gestão integral de destinos turísticos sustentáveis.** trad. Cristiano Vasques e Liana Wang. Rio de Janeiro: FGV, 2006.