



Entrevista

YURE LOBO

TURISMO E TECNOLOGIA:
DESAFIOS E OPORTUNIDADES

TURISMO E TECNOLOGIA: DESAFIOS E OPORTUNIDADES

ENTREVISTA COM YURE LOBO

POR

João Angelo Pires da Silva

O turismo é uma atividade humana que nos leva para fora de nosso ambiente habitual, seja por lazer, negócios ou outros propósitos. Um fenômeno social, econômico e cultural que abrange uma ampla gama de atividades e é catalizador de várias atividades. Além de proporcionar experiências de lazer e entretenimento o turismo atua no desenvolvimento econômico, gera empregos, investimento e oportunidade, contribui para a preservação e promoção do patrimônio histórico, cultural e natural ao mesmo tempo em que facilita a troca de ideias, conhecimentos e valores entre pessoas de diferentes culturas e origens.

A tecnologia redefine a maneira como as pessoas planejam e experimentam viagens. Plataformas digitais, aplicativos móveis e inteligência artificial oferecem opções de personalização e conveniência, ao mesmo tempo em que facilitam a gestão de destinos e a promoção de práticas sustentáveis.

Para compreender melhor as relações entre o turismo, tecnologia, sociedade e atualidade, a **Revista Aproximação** conversa com Yure Lobo, turismólogo e coordenador de inteligência e estratégia turística na Secretaria de Estado do Turismo do Paraná.

Graduado em Turismo pela Universidade Federal do Paraná (UFPR), especialista em cidade, meio ambiente e políticas públicas, mestre em Turismo também pela UFPR e atualmente doutorando em *Ciencias para el Desarrollo, la Sustentabilidad y el Turismo* pela Universidad de Guadalajara, México. Yure possui mais de 20 anos de experiência em consultoria e assessoria para projetos, planos e estratégias de desenvolvimento turístico territorial.

COMO VOCÊ AVALIA A INTEGRAÇÃO DA TECNOLOGIA NO SETOR DE TURISMO NOS ÚLTIMOS ANOS?

Nos últimos anos, a integração da tecnologia no setor de turismo tem sido um ponto fundamental para aprimorar todos os aspectos da jornada do viajante, desde o planejamento até a experiência no destino e no pós-viagem. Esse casamento entre tecnologia e turismo proporciona uma amplitude de benefícios que vão desde a personalização das experiências até a otimização da gestão de destinos.

Uma das principais vantagens é a capacidade de personalizar as experiências dos viajantes de acordo com suas preferências individuais. Com o uso de algoritmos de recomendação e análise de dados, empresas do setor podem oferecer sugestões personalizadas de destinos, atividades e acomodações, tornando a viagem mais relevante e memorável para o viajante.

Além disso, a tecnologia tem sido fundamental para melhorar a eficiência operacional em todos os níveis do setor de turismo. Desde a reserva de passagens e hospedagem até a gestão e controle de entradas nos atrativos turísticos. Soluções tecnológicas como sistemas de reservas online, aplicativos móveis e dispositivos de autoatendimento têm simplifi-

cado e agilizado processos, proporcionando uma experiência mais fluida para os viajantes.

No entanto, apesar dos benefícios evidentes, a integração da tecnologia no setor de turismo também apresenta desafios significativos. Um dos principais desafios é a necessidade de investimentos constantes em atualização tecnológica para acompanhar as rápidas mudanças no cenário digital. Empresas do setor precisam estar atentas às últimas tendências tecnológicas e investir em infraestrutura e sistemas que possam atender às demandas dos viajantes modernos.

Outro desafio importante é garantir a segurança dos dados dos viajantes em um ambiente digital cada vez mais complexo e vulnerável a ameaças cibernéticas. Empresas do setor precisam implementar medidas robustas de segurança cibernética para proteger as informações pessoais e financeiras dos seus clientes, garantindo assim a confiança e a privacidade dos viajantes.

A integração da tecnologia no setor de turismo tem sido um ponto fundamental para aprimorar todos os aspectos da jornada do viajante

Além disso, a integração da tecnologia no setor de turismo também levanta questões de inclusão e igualdade de acesso, especialmente em regiões com infraestrutura digital limitada. Nem todos os destinos turísticos têm acesso igual à tecnologia, o que pode criar disparidades no acesso a serviços e informações turísticas. Portanto, é essencial que as iniciativas de integração tecnológica no setor de turismo levem em consideração a inclusão digital e busquem garantir que todos os viajantes possam se beneficiar das vantagens oferecidas pela tecnologia.

Outro aspecto muito relevante é a possibilidade que a tecnologia oferece para a otimização da gestão de destinos. A partir de práticas de inteligência turística, por meio da coleta, tratamento e análises de dados em tempo real para entender o comportamento dos turistas e suas preferências. Isso permite que os gestores de destinos tomem decisões mais informadas, desde o planejamento de políticas públicas até a criação de estratégias de marketing mais eficazes e baseadas em evidências.

QUAIS SÃO ALGUMAS DAS PRINCIPAIS TENDÊNCIAS TECNOLÓGICAS QUE ESTÃO IMPACTANDO O SETOR DE TURISMO ATUALMENTE?

Com relação às principais tendências tecnológicas que impactam o turismo atualmente, eu destacaria a realidade aumentada e virtual, que estão transformando a forma como os viajantes interagem com os destinos antes, durante e depois da viagem; a inteligência artificial generativa, já amplamente utilizada no setor de turismo para auxiliar, personalizar e aprimorar a experiência do viajante; a Internet das Coisas, onde objetos e dispositivos conectados se comunicam entre si para melhorar a eficiência operacional e a experiência do turista e análise de big data, onde por meio da análise de grandes volumes de dados, as empresas podem identificar tendências de mercado, prever demandas futuras, segmentar o público-alvo com maior precisão e personalizar as ofertas de produtos e serviços de acordo com as necessidades específicas dos viajantes.

Essas tendências estão moldando as experiências dos viajantes ao oferecer expe-

riências mais imersivas, personalizadas e convenientes. Plataformas de economia compartilhada, como o Airbnb, estão revolucionando a forma como as pessoas viajam, oferecendo uma gama mais diversificada de opções de hospedagem e uma experiência mais autêntica e local.

Outro exemplo, nesse sentido, é o uso de *chatbots*, que se tornou cada vez mais comum no turismo e é uma tendência tecnológica que está impactando significativamente a experiência do viajante. Os chatbots são programas de computador projetados para simular conversas humanas, geralmente por meio de mensagens de texto, e são utilizados para fornecer assistência, responder perguntas e até mesmo realizar transações, como reservas, pagamentos, entre outras.

COMO AS PLATAFORMAS DE ECONOMIA COMPARTILHADA, COMO O AIRBNB, ESTÃO IMPACTANDO O SETOR DE TURISMO? COMO ESSAS PLATAFORMAS ESTÃO MUDANDO A FORMA COMO AS PESSOAS VIAJAM E EXPLORAM NOVOS DESTINOS?

O impacto dessas plataformas da chamada economia compartilhada, como o Airbnb, no setor de turismo é profundo e está mudando fundamentalmente a forma como as pessoas viajam e exploram novos destinos. Acredito que as principais diferenças incluem a diversidade de opções de hospedagem, preços competitivos e uma abordagem mais personalizada e localizada. Enquanto os hotéis tradicionais oferecem serviços padronizados, o Airbnb proporciona uma experiência mais autêntica, muitas vezes integrada à comunidade local.

Desta forma plataformas de hospedagem e de aluguel de curta duração como o Airbnb, tem transformando a maneira como as pessoas viajam e exploram novos destinos. O crescimento do Airbnb representa uma mudança de paradigma na indústria do turismo, oferecendo uma alternativa às hospedagens tradicionais.

COMO O CRESCIMENTO DO AIRBNB TEM IMPACTADO A INDÚSTRIA DO TURISMO TRADICIONAL? QUAIS SÃO AS PRINCIPAIS DIFERENÇAS ENTRE A HOSPEDAGEM OFERECIDA PELAS PLATAFORMAS E SERVIÇOS DE HOTELARIA E HOSPEDAGEM CONVENCIONAIS?

O crescimento do Airbnb tem impactado a indústria do turismo tradicional ao oferecer uma alternativa competitiva às hospedagens convencionais. O impacto dessas plataformas da chamada economia compartilhada, como o Airbnb, no setor de turismo é profundo e passa também por temas como especulação imobiliária e planejamento urbano. O crescimento do Airbnb tem sido significativo, desafiando o modelo de hospedagem tradicional e oferecendo alternativas mais personalizadas para os viajantes. Eu poderia citar como ma-

neiras pelas quais o Airbnb e plataformas similares estão impactando o setor de turismo: o fato de que os viajantes agora têm acesso a uma ampla gama de acomodações, desde apartamentos urbanos a chalés rurais, casas na árvore, casas flutuantes e até mesmo castelos; muitas vezes, os custos de hospedagem nessas plataformas são significativamente mais baixos do que os de hotéis similares na mesma área; os viajantes podem se hospedar em residências que, muitas vezes,

Plataformas de hospedagem e de aluguel de curta duração tem transformando a maneira como as pessoas viajam e exploram novos destinos

estão integradas a comunidades locais, o que proporciona uma visão mais local e próxima ao estilo de vida do destino visitado; outro fator interessante é a possibilidade de interação direta entre os viajantes e os anfitriões, ainda que nem sempre ocorra, ela que pode adicionar um elemento humano e pessoal à experiência de hospedagem; por fim também destacaria a maior flexibilidade em termos de localização, duração da estadia e estilo de hospedagem.

COMO O MERCADO E AUTORIDADES REGULADORAS ESTÃO RESPONDENDO AO AUMENTO DO USO DE PLATAFORMAS COMO O AIRBNB? QUAIS SÃO AS PRINCIPAIS QUESTÕES REGULATÓRIAS ENVOLVIDAS?

O mercado e as autoridades reguladoras têm respondido ao aumento do uso de plataformas como o Airbnb com uma variedade de abordagens regulatórias. As principais questões envolvem a regulação de impostos, segurança, zonas de uso e impacto na disponibilidade de moradias locais. Encontrar um equilíbrio entre promover a inovação e proteger os interesses das partes interessadas tradicionais tem sido um desafio contínuo.

Uma das principais preocupações das autoridades reguladoras é garantir que os anfitriões do Airbnb estejam cumprindo suas obrigações fiscais. Isso inclui o pagamento de impostos sobre renda gerada a partir das locações, bem como a cobrança de impostos sobre estadia ou turismo que possam ser aplicáveis em determinadas jurisdições. As autoridades estão trabalhando para desenvolver políticas e mecanismos de fiscalização para garantir a conformidade dos anfitriões com essas obrigações. Desta forma, a maior parte das experiências de regulação tanto no Brasil, quanto no exterior, tem como um dos principais focos esta regulação fiscal.

Entretanto as regulações mais sofisticadas como o caso de Barcelona, Paris e Amsterdã, para além da questão fiscal são consideradas também outras preocupações como : segurança dos hóspedes e a integridade das propriedades listadas no Airbnb; o uso adequado do espaço urbano e o impacto nas comunidades locais, por meio de leis de zoneamento para determinar onde e como as propriedades podem ser alugadas para hospedagem de curto prazo; e um dos principais aspectos que o potencial de gentrificação que essas plataformas oferecem e o cuidado que se deve ter para minimizar o impacto na disponibilidade de moradias locais, por o aumento do uso do pode impactar a demanda por aluguéis de longo prazo, prejudicando a oferta de habitação para residentes locais, por exemplo.

Os viajantes podem se hospedar em residências que, muitas vezes, estão integradas a comunidades locais, o que proporciona uma visão mais local e próxima ao estilo de vida do destino visitado

QUAIS SÃO OS PRINCIPAIS DESAFIOS QUE O TURISMO ENFRENTA AO IMPLEMENTAR NOVAS TECNOLOGIAS EM SEUS SERVIÇOS? COMO VOCÊ SUGERE LIDAR COM ESSES DESAFIOS?

Ao longo da minha experiência profissional tenho observado que um dos principais desafios está relacionado aos custos associados à implementação dessas novas tecnologias. Muitas vezes, as empresas e governos enfrentam restrições orçamentárias e podem hesitar em investir em tecnologias mais robustas, especialmente aquelas que exigem infraestrutura complexa ou atualizações regulares.

Eu também destacaria o fato de que a introdução de novas tecnologias muitas vezes

requer uma curva de aprendizado significativa para os funcionários, empresários e demais atores envolvidos. O que requer qualificação contínua e adequada para garantir que os envolvidos possam utilizar efetivamente as novas ferramentas e maximizar seus benefícios.

E, por fim, destaco também o desafio integrar novas tecnologias os sistemas existentes, especialmente se os sistemas forem antigos ou não compatíveis com as novas soluções tecnológicas. Isso pode gerar problemas de interoperabilidade e dificuldades na coleta e compartilhamento de dados entre diferentes sistemas. E, claro, não poderia deixar de mencionar a própria segurança de dados, que é uma preocupação crescente no setor de turismo, especialmente com o aumento das transações online e o armazenamento de informações pessoais dos clientes. Desta forma, garantir a proteção adequada dos dados dos turistas é essencial para construir confiança e evitar fraudes e violações de segurança.