



## INOVAÇÃO DIGITAL EM UMA POUSADA RURAL

### DIGITAL INNOVATION IN A RURAL INN

Maicon Rafael Hammes<sup>1</sup>

Fabício Desbessel<sup>2</sup>

Ana Luisa Motta<sup>3</sup>

Paola Jaqueline Sinhorini<sup>4</sup>

#### RESUMO

Com o avanço da tecnologia e constante mudança nos hábitos de consumo da população, que cada vez mais opta por formas de compra online, as empresas precisam se adaptar e inovar ao divulgar e disponibilizar seus produtos ou serviços ao público. Em 2020, o setor de hospedagem, que em 2018 foi responsável por 8,1% do PIB brasileiro, acumulou um déficit de R\$261,30 bilhões, desde março, mês em que iniciou a pandemia de COVID-19 no Brasil. Tal queda no faturamento gerou a perda de cerca de 438 mil empregos formais, o que afeta a economia brasileira em todas as suas áreas e setores, mesmo que de forma indireta. Para minimizar os efeitos da pandemia muitos empresários precisaram utilizar de meios inovadores e tecnológicos para alavancar seus negócios. Neste sentido, o estudo teve por objetivo analisar como a tecnologia tem contribuído nos resultados de uma empresa de hospedagem. Com relação aos métodos, a pesquisa é classificada como básica de abordagem qualitativa de cunho exploratório e descritivo. Além do levantamento bibliográfico sobre o tema, foi realizada uma pesquisa de campo na Pousada Vale da Luz de Frederico Westphalen onde os proprietários responderam a um questionário fechado em um formulário do Google. A pousada está situada na zona rural do município e tem como principal atrativo o contato com a natureza. Até o início da pandemia do Covid19 a empresa utilizava pouco as redes sociais para divulgação. Com as restrições de circulação a estratégia foi modificada passando a serem utilizados principalmente Facebook, Instagram e Tik Tok. Com o engajamento dos clientes com as postagens, os perfis passaram de 4 mil seguidores para mais de 14 mil de 2020 pra 2021. O sucesso virtual também se refletiu nas reservas de finais de semana, ocasionando a ampliação do espaço para acomodar os hóspedes. As reservas são realizadas principalmente através da plataforma Booking (site internacional de reservas). Infelizmente, também ocorreram muitas tentativas de fraudes com perfis que se passavam pela pousada para aplicar golpes em potenciais clientes. Dessa maneira conclui-se que a tecnologia vem atuando diretamente nos resultados da empresa que já planeja novas formas de utilizá-la como, por exemplo, um site próprio integrado com sistema de reservas para atender cada vez melhor os seus clientes. Como trabalhos futuros, podem ser realizadas pesquisas com outras empresas do mesmo setor a fim de comparar os resultados.

**Palavras-chave:** Comércio Eletrônico. Negócio Eletrônico. Hospedagem. Tecnologias.

#### ABSTRACT

<sup>1</sup> Professor. Doutorando em Desenvolvimento Regional. Faculdade de Horizontina – FAHOR. E-mail: hammesmaiconr@fahor.com.br

<sup>2</sup> Professor. Mestre em Gestão Estratégica de Organizações. Faculdade de Horizontina – FAHOR. E-mail: fabricio@fahor.com.br

<sup>3</sup> Acadêmica de Engenharia Mecânica. Faculdade de Horizontina – FAHOR. E-mail: am004129@fahor.com.br

<sup>4</sup> Acadêmica de Engenharia Mecânica. Faculdade de Horizontina – FAHOR. E-mail: ps004081@fahor.com.br



With the advancement of technology and constant change in the population's consumption habits, which increasingly opts for online purchases, companies need to adapt and innovate when disseminating and making their products or services available to the public. In 2020, the hosting sector, which in 2018 was responsible for 8.1% of the Brazilian GDP, accumulated a deficit of R\$261.30 billion, since March, the month in which the COVID-19 pandemic began in Brazil. This drop in revenue generated the loss of around 438 thousand formal jobs, which affects the Brazilian economy in all its areas and sectors, even if indirectly. To minimize the effects of the pandemic, many entrepreneurs needed to use innovative and technological means to leverage their businesses. In this sense, the study aimed to analyze how technology has contributed to the results of a hosting company. Regarding the methods, the research is classified as a basic qualitative approach with an exploratory and descriptive nature. In addition to the bibliographical survey on the subject, a field research was carried out at Pousada Vale da Luz by Frederico Westphalen, where the owners answered a questionnaire closed in a Google form. The inn is located in the rural area of the municipality and its main attraction is the contact with nature. Until the beginning of the Covid19 pandemic, the company used little social media for dissemination. With the circulation restrictions, the strategy was modified, starting to be used mainly Facebook, Instagram and Tik Tok. With customer engagement with posts, profiles went from 4,000 followers to more than 14,000 from 2020 to 2021. The virtual success was also reflected in weekend bookings, causing the expansion of space to accommodate guests. Reservations are made mainly through the Booking platform (international reservation site). Unfortunately, there were also many scam attempts with profiles that passed through the inn to apply scams to potential customers. Thus, it can be concluded that the technology has been acting directly on the results of the company, which is already planning new ways to use it, such as, for example, its own website integrated with a reservation system to better serve its customers. As future work, surveys can be carried out with other companies in the same sector in order to compare the results.

**Keywords:** E-commerce. Electronic Business. Accommodation. Technologies.