

O USO DE NOVAS FERRAMENTAS TECNOLÓGICAS MEDIANDO A EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO NO DESTINO TURÍSTICO: ESTUDO DE CASO DO APLICATIVO “TURISMO VIRTUAL EM PELOTAS”

Resumo

Nos últimos anos as tecnologias da informação vem se desenvolvendo cada vez mais rápido, instalando-se em todos os setores e atividades, facilitando e agilizando nossas ações de rotina; e com o turismo não poderia ser diferente. Com o avanço dos *smartphones* e dos aplicativos, a diversificação das tecnologias da informação tornou-se ainda mais ampla, dando surgimento à novas possibilidades na prestação dos serviços turísticos. A partir disso, questiona-se: de que forma as novas ferramentas tecnológicas podem mediar a experiência do usuário no destino turístico? Neste resumo, trata-se de compreender o uso dessas ferramentas tecnológicas como um diferencial do destino turístico através da análise de um estudo de caso - o aplicativo “Turismo Virtual em Pelotas”, da Prefeitura Municipal de Pelotas, Rio Grande do Sul, Brasil. A pesquisa é caracterizada pela abordagem qualitativa, do tipo descritiva, apresentando o estudo de caso, com dados coletados na plataforma digital *Play Store* da Google e nos relatórios da empresa desenvolvedora. Criado para gerar uma maior interação entre os usuários (residentes e turistas) e o patrimônio do município, tem tornado a visita mais dinâmica e lúdica, podendo despertar nos usuários sentimentos de pertencimento e de valorização da história e da cultura local.

Palavras-Chave: Turismo; Virtual; Tecnologias; Aplicativo; Destino.

Introdução

As últimas décadas foram marcadas por muitos avanços tecnológicos que impactaram diretamente no modo de vida das pessoas, nos seus comportamentos e interações com o mundo e com os demais. Assim, o conceito de tecnologia é compreendido como:

[...] tudo que é construído pelo homem a partir da utilização de diversos recursos naturais, tornando-se um meio pelo qual se realizam atividades com objetivo de criar ferramentas instrumentais e simbólicas, para transpor barreiras impostas pela natureza, estabelecer uma vantagem, diferenciar-se dos demais seres irracionais. (ARAUJO et al., 2017, p. 921)

Este resumo trata dos avanços tecnológicos relacionados à informação e à internet, especialmente na forma de aplicativos, e como estes avanços impactam no setor turístico. Nos últimos anos, a internet deixou de ser a tecnologia que conhecemos na década de 1990, que nos prendia a computadores de mesa e fios, e passou aos *smartphones*, que cabem na palma da mão e podem ser transportados para qualquer lugar, essa inovação foi também sentida diretamente no turismo.

Dentro do setor turístico a evolução do uso das tecnologias da informação e comunicação pode ser descrita da seguinte maneira:

- processamento de dados (década de 60), cujo objetivo era aumentar a eficiência operacional via automação de determinados processos administrativos;
- sistemas de gestão de informações (década de 70), visando dar suporte mais efetivo às atividades de gestão, especialmente controle de inventário e contabilidade;
- sistemas de informações estratégicas (década de 80), buscando dar suporte à forma de planejar e gerenciar os negócios através do uso de redes de informação integradas. Essa etapa foi em grande parte suportada pelo desenvolvimento dos computadores pessoais;

- redes de informação (a partir da década de 90): Intranet, Extranet e especialmente Internet. (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2009, p.4)

Com a expansão da rede e do acesso a internet móvel, o setor turístico foi se adaptando a essa nova forma de vida e comportamento, de modo a facilitar algumas atividades para o turista. Começamos com a venda de passagens e reservas de hospedagens *online* - que passou a permitir que o visitante faça suas reservas no conforto do seu lar ou de qualquer lugar que permita o acesso à rede; depois veio o *tour* virtual - possibilitando que o turista conheça lugares por meio da internet, sem que tenha necessariamente que fazer uma viagem até o local; e agora com os *smartphones* e aplicativos as possibilidades são infinitas, permitindo que o turismo seja feito de formas diferentes e que cada vez mais tenhamos uma maior interação do turista com o local visitado.

Entretanto, segundo Pires (2010), o maior impacto gerado pelas tecnologias da informação e comunicação no turismo está associado ao relacionamento com o turista, a gestão desse relacionamento e como essas novas tecnologias podem melhorá-lo.

Sendo assim, neste trabalho, tem-se como problemática de pesquisa: de que forma as novas ferramentas tecnológicas podem mediar a experiência do usuário no destino turístico? Trata-se de compreender o uso dessas ferramentas tecnológicas como um diferencial do destino turístico através da análise de um estudo de caso - o aplicativo “Turismo Virtual em Pelotas”.

O contexto turístico do município de Pelotas, Rio Grande do Sul, Brasil

Pelotas é um município do Rio Grande do Sul com cerca de 328 mil habitantes (IBGE, 2010), pertence à região turística da Costa Doce e está localizado há aproximadamente 250 km de Porto Alegre, capital do estado.

Fundada em 07 de julho de 1812, teve sua economia baseada na produção de Charque, cuja prosperidade, proporcionou o desenvolvimento da arquitetura, cultura e gastronomia da cidade. Tal riqueza cultural, fez com que o Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional (IPHAN), reconhecesse, de uma só vez, em o Conjunto Histórico de Pelotas, com sete sítios arqueológicos, como Patrimônio Material do Brasil e a Tradição Doceira da Região de Pelotas e Antiga Pelotas como Patrimônio Imaterial do Brasil, oferecendo ao município o título de Patrimônio Cultural Brasileiro (IPHAN, 2018).

Além do enfoque cultural do município, segundo o site institucional do turismo de Pelotas (Pelotas Turismo, 2019), ainda há três eixos turísticos trabalhados na cidade. São eles: Costa Doce de Pelotas, com destaque para as águas da Praia do Laranjal, banhada pela Laguna dos Patos; Turismo Rural e Natureza, que destaca as belezas da zona colonial de Pelotas, com atrativos naturais e gastronomia típica da região; Negócios e Eventos, destacando os variados tipos de eventos que acontecem no município, como Feira Nacional do Doce e Festival Internacional Sesc de Música.

Metodologia

Realizou-se uma pesquisa de abordagem qualitativa, do tipo descritiva. Primeiro, utilizou-se da pesquisa bibliográfica em artigos sobre tecnologias da informação e turismo e sobre o contexto turístico do município de Pelotas. Em seguida, adotamos como estudo de caso o aplicativo “Turismo Virtual”, sendo essa

a ferramenta tecnológica mais recente desenvolvida pela Prefeitura Municipal de Pelotas com fins turísticos. A coleta de dados sobre esse aplicativo consistiu na busca de informações na plataforma digital *Play Store* da Google e nos relatórios da empresa desenvolvedora. Também foram realizadas pesquisas complementares sobre a existência de aplicativos turísticos em notícias e portais governamentais, bem como na plataforma digital *Play Store* da Google. Os dados foram coletados no período de 15 de abril até 10 de maio de 2019, e são apresentados sob a forma de descrição do estudo de caso.

O aplicativo “Turismo Virtual em Pelotas”

“Turismo Virtual em Pelotas” é um projeto desenvolvido pela Prefeitura Municipal de Pelotas, através da Secretaria de Desenvolvimento, Turismo e Inovação, em parceria com a empresa de design e tecnologia Dimensio - Design e Tecnologia, a Universidade Católica de Pelotas e a Universidade Federal de Pelotas.

O projeto consiste na criação e divulgação de um aplicativo em realidade aumentada com objetivo de despertar o interesse dos residentes e turistas por conhecer e valorizar a história e o patrimônio do município. O aplicativo foi lançado oficialmente em novembro de 2018, durante a programação da 46ª Feira do Livro de Pelotas, conforme figuras 1 e 2.



Figuras 1 e 2: Lançamento e distribuição do livro “Turismo Virtual em Pelotas” na 46ª Feira do Livro de Pelotas, em 2018.

Fonte: Acervo pessoal.

Ele está disponível na plataforma Android e traz fotos, jogos, curiosidades, histórias e modelos 3D de prédios históricos localizados no Centro Histórico de Pelotas.

Também foi desenvolvido um livro que ilustra e conta a história de dez prédios históricos disponíveis no aplicativo, sendo eles: Mercado Central de Pelotas; Centro de Integração Mercosul; Antiga Escola de Agronomia Eliseu Maciel; Paço Municipal; Praça Coronel Pedro Osório; Antiga Residência do Senador Augusto Assumpção; Secretaria de Cultura; Antigo Quartel Legalista; Theatro Sete de Abril; e Catedral Metropolitana São Francisco de Paula. O critério adotado para a escolha dos prédios selecionados para o livro e para o aplicativo, se deu pela qualidade das modelagens 3D disponibilizadas pelas universidades parceiras.

O livro é utilizado para ampliar as possibilidades da experiência do usuário - residentes e turistas - com o aplicativo. Ao mirar a câmera do celular com o

aplicativo aberto no livro, surge o modelo 3D do prédio em realidade aumentada, tornando assim a experiência do usuário mais dinâmica, lúdica e interessante.

Além do livro, outro material de apoio desenvolvido pelo projeto, foram os adesivos de identificação dos prédios presentes no aplicativo, os quais foram fixados na fachada ou no interior das edificações históricas. O objetivo dos adesivos é estimular que as pessoas interajam com o patrimônio não só virtualmente. Ao mirar a câmera do celular nos adesivos, o usuário fará checking naquele local e terá acesso à narração do histórico daquele lugar.

Resultados e Discussões

Os dados mostram que dois meses após o lançamento do aplicativo, o mesmo teve um alcance de 6% do público direcionado, superando a média de alcance real dos aplicativos, que gira entre 0,5% e 1% do público atingido (DIMENSIO, 2019).

Mesmo que a divulgação tenha ocorrido somente em âmbito local até o momento, foram verificados na loja do google mais de 500 downloads em menos de seis meses no ar, alcançando diversas regiões do Brasil e da América Latina. Provavelmente, muitos desses downloads não são provenientes dos usuários que receberam o livro (material de apoio), o que mostra um amplo interesse pelo tema. O livro foi distribuído gratuitamente durante a 46ª Feira do Livro de Pelotas e.... Assim, verifica-se que a ferramenta tecnológica tem sido utilizada tanto por turistas como por residentes.

Outro aspecto relevante consiste nas avaliações, onde 10% dos usuários que utilizaram o aplicativo avaliaram-no, sendo a média das avaliações de 4.7 (sendo 5.0 a nota máxima), não contendo nenhuma avaliação abaixo de 3.0 (GOOGLE PLAY, 2019).

Após a pesquisa da palavra “Turismo Virtual” na *Play Store* da Google, não foi encontrado nenhum aplicativo de realidade aumentada relacionado ao turismo no Brasil. Os únicos resultados encontrados foram um jogo “Virtual Menina turista ônibus garçõnete empregos” que simula o trabalho de um guia de turismo, e alguns aplicativos de guias turísticos como “Curitour”, “TripAdvisor”, “Pelotas Tem”, entre outros. Também não foi identificado nenhum outro aplicativo deste tipo em meio a notícias e portais governamentais.

Com os dados coletados pode-se observar que o uso da tecnologia da informação e da comunicação para a mediação da experiência do turista no destino turístico, através de realidade aumentada, ainda não é muito comum no Brasil. Entretanto, como apontado anteriormente - tanto no documento do Ministério do Turismo sobre a evolução da aplicação das tecnologias da informação e da comunicação no turismo, quanto no trabalho de Pires sobre o impacto gerado pelas tecnologias da informação e comunicação associado ao relacionamento com o turista; as tecnologias da informação e da comunicação já estão bem inseridas em outros serviços turísticos, realidade que só tende a expandir dadas as novas ferramentas que surgem a cada dia.

Considerações Finais

Diante dos resultados obtidos, conclui-se que o aplicativo “Turismo Virtual Pelotas” chama atenção por seu caráter inovador nos setores que interagem turismo, patrimônio e tecnologia da informação no Brasil, tendo em vista a

dificuldade de encontrar exemplos de aplicativos semelhantes. Porém, nota-se que uma limitação do aplicativo é que não consegue captar a atenção por muito tempo, pois sem a utilização do livro de apoio, o mesmo perde sua atratividade.

Entende-se que a experiência com o aplicativo pode despertar nos usuários, de uma forma lúdica e dinâmica, temáticas importantes como a preservação do patrimônio e o turismo responsável. O estudo de caso demonstra as possibilidades diversas que as novas tecnologias da informação e comunicação trazem na mediação da experiência do usuário no destino turístico, podendo suscitar um sentimento de pertencimento e a valorização da história e da cultura local.

Evidencia-se ainda a importância das parcerias público-privadas na criação de ferramentas tecnológicas que estimulam o interesse de residentes e turistas em conhecer e se apropriar do patrimônio histórico e cultural do município, configurando-se como um diferencial no desenvolvimento do destino turístico.

Por fim, salienta-se que a pesquisa está em fase preliminar, devido ao fato do aplicativo ser uma ferramenta nova e ainda pouco divulgada. Sugere-se possibilidades de pesquisas comparativas com outros aplicativos voltados ao turismo e também sob o enfoque do usuário, buscando-se aprofundar a questão da mediação do aplicativo na experiência no destino turístico.

Referências

ARAUJO, Sérgio Paulino de, VIEIRA, Vanessa Dantas, KLEM, Suelen Cristina dos Santos e KRESCIGLOVA, Silvana Binde. Tecnologia na educação: contexto histórico, papel e diversidade. In: **IV Jornada de Didática, III Seminário de Pesquisa do CEMAD**, 2017, Londrina. **Anais...** Londrina. Universidade Estadual de Londrina. 2017. p. 921 - 928. Disponível em

<<http://www.uel.br/eventos/jornadadidatica/pages/arquivos/IV%20Jornada%20de%20Didatica%20Docencia%20na%20Contemporaneidade%20e%20III%20Seminario%20de%20Pesquisa%20do%20CEMAD/TECNOLOGIA%20NA%20EDUCACAO%20CONTEXTO%20HISTORICO%20PAPEL%20E%20DIVERSIDADE.pdf>>. Acesso em 20 de Abril de 2019.

DIMENSIO. Design e Tecnologia. **Ofício 001/2019**. Pelotas, RS; 12 de fev. de 2019.

Google Play. **TURISMO VIRTUAL EM PELOTAS**. Disponível em:

<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.dimensio.TurismoVirtualPelotas&hl=pt_BR>. Acesso em: 07 de maio de 2019.

Google Play. **TURISMO VIRTUAL**. Disponível em:

<<https://play.google.com/store/search?q=Turismo+Virtual&c=apps&price=1>>.

Acesso em: 07 de maio de 2019.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **IBGE**. Dados Censo 2010. Disponível

em: <<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/rs/pelotas/panorama>>. Acesso em: 03 de maio de 2019.

INSTITUTO DO PATRIMÔNIO HISTÓRICO E ARTÍSTICO NACIONAL. IPHAN.

História e tradição: Patrimônio Cultural de Pelotas (RS) é reconhecido pelo Iphan.

Notícias. Brasília, 15 maio 2018. Disponível em:
<<http://portal.iphan.gov.br/noticias/detalhes/4640/historia-e-tradicao-patrimonio-cultural-de-pelotas-e-reconhecido-pelo-iphan>>. Acesso em: 03 de maio de 2019.

Ministério do Turismo. **Estudos de Competitividade do Turismo Brasileiro:** tecnologia da informação aplicada ao turismo. Brasília: MTUR, Centro de Gestão e Estudos Estratégicos, 2009. Disponível em
<<http://www.turismo.gov.br/assuntos/5293-estudos-de-competitividade-do-turismo-brasileiro-centro-de-gest%C3%A3o-e-estudos-estrat%C3%A9gicos.html>>. Acesso em 20 de Abril de 2019.

Prefeitura de Pelotas. **PELOTAS PARA VISITAR, MORAR E INVESTIR** (Folder). Pelotas; 2018.

Prefeitura de Pelotas. **Pelotas Turismo.** Disponível em:
<<http://www.pelotasturismo.com.br/atrativos.php>>. Acesso em: 14 de maio de 2019.

PIRES, Lilian Cardoso. Análise dos impactos da tecnologia de informação e comunicação para o turismo. **Observatório de Inovação do Turismo - Revista Acadêmica**, vol. 5, nº 4, dez. 2010, p. 1-20. Disponível em:
<http://ead2.fgv.br/ls5/centro_rec/docs/analise_impactos_tecnologia_informacao_comunicacao_turismo.pdf>. Acesso em: 20 de abril de 2019.