

## Weixin Palm Payment como inovação no turismo Brasileiro: uma análise Ex Ante de seus impactos e oportunidades

Vinicius Pereira de Araujo <sup>1</sup>  
Sergio Domingos de Oliveira <sup>2</sup>

### Resumo

Nos últimos anos, o avanço da tecnologia digital impactou diversos setores, especialmente o turismo, onde confiança e agilidade nas transações são essenciais. Nesse contexto, surgem novas soluções como o *Weixin Palm Payment*, um sistema biométrico lançado na China, em 2024, que permite pagamentos por meio do reconhecimento da palma da mão, sem necessidade de cartões ou senhas. Neste contexto, esta pesquisa tem por objetivo identificar os impactos potenciais do uso do pagamento biométrico, como o *Weixin Palm Payment*, no turismo, com foco na experiência do cliente e na eficiência dos serviços hoteleiros no Brasil. Esta pesquisa justifica-se devido à crescente digitalização dos meios de pagamento nas atividades turísticas e seu impacto na experiência do consumidor e na hospitalidade, pois as tecnologias emergentes oferecem um processo mais otimizado e seguro, aumentando a confiança e a conveniência nos processos operacionais e administrativos. Entretanto, sua implementação no Brasil enfrenta desafios relacionados à privacidade, infraestrutura e aceitação cultural. Para tanto, esta pesquisa adota uma abordagem ex ante e utiliza a técnica de cenários projetivos, corroborada pela análise de conteúdo. Desta forma, dois cenários são explorados: um de adoção ampla, em que a tecnologia melhora a experiência do cliente e a eficiência operacional; e outro de resistência, onde preocupações com privacidade e infraestrutura limitam sua adoção em empreendimentos turísticos no Brasil. Com isso, surge como norte para o desenvolvimento do artigo a seguinte questão: como o uso do pagamento biométrico, utilizando apenas a palma da mão, pode transformar a experiência do cliente e melhorar a eficiência nos serviços no Brasil? Os resultados indicam que o *Weixin Palm Payment* pode reduzir filas, aumentar a segurança e oferecer mais comodidade. Contudo, sua adoção em larga escala exige superar desafios estruturais e culturais. E para compreender a percepção dos possíveis consumidores brasileiros, foi utilizado, nas análises, a ferramenta Mapa de Empatia, revelando que, apesar da praticidade, há preocupações com privacidade e falta de familiaridade com a tecnologia, o que pode dificultar sua aceitação. O sucesso dessa inovação dependerá de um esforço conjunto entre empresas, governo e *stakeholders*, garantindo investimentos estratégicos e um ambiente propício à sua adoção. A pesquisa conclui que, apesar dos desafios, o pagamento biométrico pode otimizar o setor turístico ao proporcionar maior eficiência e segurança. Seu valor original está na análise prospectiva de um sistema inovador ainda não explorado no Brasil, contribuindo para a discussão sobre o futuro dos pagamentos no turismo.

**Palavras chaves:** Turismo inteligente; Marketing de inovação; *Weixin Palm Payment*.

### INTRODUÇÃO

Entre os anos de 2015 até 2025, vive-se um período de constante evolução da era digital, marcada pela rápida disseminação de tecnologias, processos e metodologias. Esse avanço tem sido impulsionado pelas redes sociais, especialmente por plataformas de vídeo, que possibilitam a "viralização" de ideias e práticas, acelerando sua aceitação pelo público.

---

<sup>1</sup> Vinicius P. de Araujo. Graduando em Hotelaria pela UFRRJ. Pesquisador no grupo de Pesquisa TRECHOS, área de pesquisa; Marketing de Relacionamento; Turismo Inteligente; Serviços em Meios de Hospedagem.

<sup>2</sup> Sergio Domingos de Oliveira. Doutor em Engenharia de Produção pela UFSC. Docente dos Cursos de Bacharelado em Hotelaria e Administração EaD da UFRRJ; Pesquisador Líder no grupo de Pesquisas TRECHOS.

Diante deste cenário, Berger (2013), ao introduzir o conceito de "contágio social", define-o como uma inovação social, destacando o papel do marketing viral na transformação da percepção de produtos ou serviços. Esse fenômeno ocorre quando consumidores compartilham experiências positivas, gerando um efeito de propagação que amplia a aceitação dessas inovações. Essa dinâmica é particularmente relevante para setores ligados ao turismo, pois a confiança dos clientes e a agilidade nas transações financeiras são elementos essenciais para o sucesso nesta atividade. Neste contexto, esta pesquisa justifica-se devido à crescente digitalização dos meios de pagamento nas atividades turísticas e seu impacto na experiência do consumidor e na hospitalidade, pois as tecnologias emergentes oferecem um processo mais otimizado e seguro, aumentando a confiança e a conveniência nos processos operacionais e administrativos.

No entanto, dentre as diversas inovações que vêm ganhando destaque na era digital, algumas têm se mostrado especialmente relevantes para o setor. Para tanto, este artigo destaca o uso da tecnologia *Weixin Palm Payment*, que constitui-se em uma solução de pagamento biométrico que utiliza o reconhecimento das palmas das mãos para realizar transações de maneira rápida, segura e sem contato. Criada por uma empresa chinesa e lançada em setembro de 2024, essa tecnologia busca revolucionar a forma como os pagamentos são realizados, operando de maneira simples e eficiente. Para utilizá-la, basta mostrar uma das mãos a um leitor biométrico infravermelho e o pagamento será realizado automaticamente. Na imagem 1 a seguir, temos um exemplo estático da aplicação dessa tecnologia:

Imagem 1: Weixin Palm Payment sendo utilizado.



Fonte: CNN.

Destaca-se que a utilização dessas tecnologias é popular principalmente em mercados asiáticos, mais especificamente na China, onde os pagamentos digitais já representam uma significativa fatia das transações comerciais e que, atualmente, a China é líder mundial em pagamentos digitais, com uma ampla adoção de carteiras eletrônicas e tecnologias inovadoras. Assim, no país, cerca de 92% da população utiliza carteiras digitais baseadas em códigos QR, como a *WeChat Pay*, para transações diárias (Adyen, 2025), mesma empresa criadora do *Weixin Palm*. Esta tecnologia tem o potencial de revolucionar a forma como os turistas interagem com serviços e estabelecimentos durante suas viagens. Desta forma, diante a este cenário, esta pesquisa tem por objetivo identificar os impactos potenciais do uso do pagamento biométrico, como o *Weixin Palm Payment*, nas atividades do segmento de turismo, com foco na experiência do cliente e na eficiência dos serviços prestados.

No entanto, a adoção deste tipo de tecnologia ainda enfrenta desafios e incertezas, especialmente com questões relacionadas à privacidade de dados, infraestrutura e aceitação cultural. Nesse contexto, surge como norte para o desenvolvimento do artigo a seguinte questão: como o uso do pagamento biométrico, utilizando apenas a palma da mão, pode transformar a experiência do cliente e melhorar a eficiência nos serviços no Brasil?

Ademais, no cenário Brasileiro, ainda não existem pesquisas abrangentes que abordem esta tecnologia. Por isso, o escopo deste artigo será parametrizado com o sucesso emergente da aplicação dessa tecnologia em seu país de origem mediante fontes de informação coletadas em artigos científicos e matérias jornalísticas versando sobre a implementação da tecnologia de forma geral, incluindo atividades turísticas.

Há que se levar em consideração que o crescente uso da tecnologia tem desempenhado um papel fundamental na transformação do setor de turismo, especialmente no aprimoramento da experiência do cliente. Com base em uma análise teórica e projeções práticas (especulativas), este artigo busca subsídios para a discussão sobre a viabilidade e os efeitos da implementação desta tecnologia no Brasil, oferecendo uma visão estratégica para gestores e empresas turísticas interessadas em adotar soluções ágeis e inovadoras no atendimento ao cliente.

A fim de desenvolver tal estudo, na próxima seção apresenta-se o referencial teórico, discutindo conceitos sobre pagamentos biométricos e sua aplicação no turismo. Em seguida, a metodologia detalha os procedimentos, técnicas e o método utilizado para prever os impactos da tecnologia no contexto do turismo brasileiro, seguido pelos resultados e discussões, no qual analisa-se os potenciais benefícios e desafios do *Weixin Palm Payment* no setor de turismo

brasileiro. Por fim, as considerações finais sintetizam as conclusões do estudo e apontam direções para pesquisas futuras.

## REFERENCIAL TEÓRICO

O avanço da digitalização tem transformado profundamente o setor de turismo, especialmente com o uso de soluções inovadoras que ampliam a eficiência e a personalização da experiência do consumidor. Nesse contexto, o conceito de *Smart Tourism*, amplamente discutido por Gretzel et al. (2015), aborda a integração de ferramentas tecnológicas para otimizar a interação entre turistas, serviços e destinos.

A implementação de tecnologias como o *Weixin Palm Payment*, que utiliza biometria para autenticação de pagamentos, é um exemplo de inovação que se alinha a essa visão, pois promove maior agilidade nas transações e proporciona uma maior segurança ao usuário. Segundo a própria empresa criadora Tencent (2024), o *Weixin Palm Payment* é descrito como uma solução inovadora para pagamentos, usando a palma da mão como um identificador único. A tecnologia oferece maior conveniência para consumidores, especialmente em locais movimentados como aeroportos, meios de hospedagem e lojas de conveniência, onde a rapidez nas transações é essencial.

No entanto, a biometria é destacada como uma tecnologia confiável e eficiente no setor de pagamentos, pois elimina a necessidade de dispositivos físicos, como cartões ou senhas, ou mesmo assinaturas, ao identificar os usuários por características únicas e intransferíveis, como a palma da mão. Dessa forma, o jornal *The Sun* (2024) destaca que a utilização da palma da mão como método de pagamento reduz o tempo de espera em filas, oferecendo uma experiência de consumo ágil e moderna.

A tecnologia também atrai a atenção de turistas que são fascinados por inovações tecnológicas, fazendo com que a China se torne um dos maiores destinos turísticos inteligentes. Isso representa uma solução robusta em cenários onde a experiência do cliente está diretamente relacionada à rapidez e conveniência, como no turismo e na hospitalidade. Os destinos turísticos inteligentes, por sua vez, são estruturas que buscam aprimorar a experiência do visitante por meio da integração e interação ao longo de toda a jornada, utilizando metodologias e tecnologias inovadoras para melhorar a qualidade da experiência com o destino (SEBRAE, 2016).

Esta tecnologia teve uma rápida expansão, já que no mês de seu lançamento, chegou até Macau, que faz parte da China, mas devido à medidas governamentais, é considerada uma região “emancipada”, sendo denominada como Região Administrativa Especial (RAE) da

China. No entanto, Macau conta com um status que lhe garante autonomia em questões econômicas, políticas e jurídicas, dentro do modelo "um país, dois sistemas" (*The Government of the Macao Special Administrative Region*, 2025). Essa rápida integração da tecnologia em outros países pode permitir que novos locais se tornem alvos de *smart tourism*. Na imagem a seguir um relato desta implementação na RAE:

Imagem 2: Artigo Jornalístico do Macau Daily Times.



Fonte: Macau Daily Times, por Nadia Shaw, 2024.

Na imagem acima, constata-se que o lançamento do *Weixin Palm Payment* em Macau destacou a adoção de tecnologias biométricas avançadas, permitindo efetuar pagamentos seguros. Esta iniciativa reflete o objetivo de integrar inovações tecnológicas para melhorar a experiência dos consumidores em serviços de varejo e hospitalidade (*Macau Daily Times*, 2024), corroborando para que a implementação desta tecnologia ocorra exponencialmente em outros países, já que a globalização nos permite conhecer antes mesmo de utilizar.

Ademais, é importante relatar que essas implementações podem ocorrer de forma mais fluida caso o impacto dessas inovações no marketing de relacionamento sejam amplamente reconhecidas. Para tanto, Kotler et al. (2021) destacam que as empresas devem utilizar tecnologias de maneira estratégica para oferecer experiências personalizadas e solucionar problemas dos consumidores, criando valor agregado e fortalecendo a conexão emocional com o cliente. No setor de turismo, por sua vez, essa abordagem permite atender às expectativas dos

viajantes de forma mais eficiente, integrando inovação com práticas centradas nas necessidades humanas.

Por fim, ressalta-se que o uso de tecnologias biométricas, como o *Weixin Palm Payment*, pode ser integrado a programas de fidelidade e campanhas direcionadas, promovendo maior engajamento e criando uma experiência única e memorável para os turistas. Kotler et al. (2024), por sua vez, enfatizam a aplicação do marketing H2H (*Human-to-Human*) para que as empresas possam construir relacionamentos orientados aos clientes, permitindo que eles se envolvam ativamente com a marca ao invés de tentar controlar essas interações. Esta estratégia utiliza de diversas ferramentas para seu êxito, sendo uma delas o mapa de empatia. Nesse contexto, a fidelidade e a defesa pública da marca, por parte dos consumidores, tornam-se cruciais para consolidar a imagem e fortalecer o vínculo com o público.

## **METODOLOGIA**

A metodologia deste estudo será respaldada na abordagem qualitativa, utilizando-se os métodos descritivo e exploratório para o alcance do objetivo proposto, com base nas técnicas de análise de conteúdo para projetar cenários prospectivos, corroborados pela análise ex ante no qual, a partir dos textos, serão aplicadas interpretações subjetivas por parte dos autores. Quanto ao objeto de estudo deste artigo, este constitui-se na tecnologia de pagamento biométrica *Weixin Palm Payment* e sua aplicação no setor de turismo brasileiro, tendo como foco a experiência do cliente e a eficiência dos serviços.

Para atingir os procedimentos metodológicos, foram analisados onze (11) documentos que se enquadram como relevantes para o estudo, categorizados como artigos científicos, relatórios de mercado e notícias jornalísticas, publicados entre 2013 a janeiro de 2025. Estes referenciais abordam temas importantes para o respaldo da pesquisa, dentre os quais destacam-se o turismo inteligente, marketing de inovação, tecnologias emergentes e segurança de dados.

A partir desta estrutura, utilizou-se a abordagem qualitativa, necessária para compreender fenômenos sociais complexos, como a adoção de novas tecnologias, conforme indica Minayo (2017). Já a metodologia descritiva, segundo Gil (2008), visa caracterizar uma população, representada pelas possibilidades de uso da tecnologia proposta neste estudo no Brasil e a sua relação entre as variáveis, mediante cenário otimista, representando por uma ampla aceitação da tecnologia e infraestrutura; ou pessimista, na qual a tecnologia poderá enfrentar dificuldades em sua implementação.

Ainda segundo Gil (2008), a pesquisa também caracteriza-se como exploratória, já que tem como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, tornando-o mais explícito e auxiliando na formulação de hipóteses. Essa abordagem metodológica permitirá explorar como a introdução do pagamento biométrico, com a palma da mão, pode moldar a operação no setor de turismo já que, segundo o autor, a pesquisa exploratória busca familiarizar-se com o problema e formular hipóteses.

A escolha de uma metodologia que combina ambas as abordagens foi essencial para garantir que a pesquisa alcançasse seus objetivos. Assim, ao investigar um fenômeno inovador e ainda pouco explorado, a abordagem exploratória permitiu levantar informações iniciais sobre o tema, enquanto a abordagem descritiva organizou e detalhou esses achados, proporcionando uma visão estruturada do impacto da tecnologia no setor turístico. Esse modelo metodológico não apenas amplia o entendimento sobre o pagamento biométrico no mercado tur, mas também oferece subsídios para futuras pesquisas e discussões sobre sua implementação e viabilidade no mercado brasileiro.

Quanto aos resultados, o estudo se apoiará na análise de conteúdo, pois conforme Bardin (2011), este permite organizar e interpretar as mensagens presentes nos materiais analisados, possibilitando a identificação de padrões e temas recorrentes. No contexto deste estudo, a técnica de análise de conteúdo será utilizada para identificar como os cenários projetivos serão criados. Para tanto, serão desenvolvidos dois cenários, com base em dados secundários (relatórios de mercado, artigos de órgãos do governo, artigos científicos, livros e artigos jornalísticos, relatados no referencial teórico), para simular como o pagamento biométrico, utilizando apenas com a palma da mão, pode influenciar a experiência do cliente e a eficiência dos serviços turísticos.

Com base nessa perspectiva, a metodologia "ex ante" será aplicada por meio de técnicas de análise prospectiva, mediante o uso de cenários projetivos, no que analisar-se-á o passado para ajudar na previsão do futuro. Isso permitirá uma tomada de decisões mais eficazes, considerando as possíveis repercussões de ações futuras. Afinal, a abordagem qualitativa exige um olhar atento às nuances do contexto, tornando fundamental a interpretação subjetiva dos autores durante a análise do material teórico levantado na pesquisa. A imagem 3 a seguir representa um fluxograma metodológico, a fim de exemplificar os procedimentos adotados:

Imagem 3: Fluxograma da metodologia.



Fonte: Criado pelos autores.

Ressalta-se que a metodologia "ex ante", conforme observação de Lassance (2022), se torna essencial em situações em que questões coletivas relevantes persistem, mesmo diante de ações existentes, além de focar na identificação das causas e na avaliação da eficácia das estratégias adotadas. E ainda segundo o autor, essa análise busca compreender a fundo a situação em que se encontra e suas origens antes de propor soluções, avaliando a adequação das estratégias e ações para garantir avanços reais.

Diante deste cenário, esta pesquisa tem por objetivo identificar os impactos potenciais do uso do pagamento biométrico, como o *Weixin Palm Payment*, no turismo, com foco na experiência do cliente e na eficiência dos serviços hoteleiros no Brasil. No entanto, a adoção deste tipo de tecnologia ainda enfrenta desafios e incertezas, especialmente com questões relacionadas à privacidade de dados, infraestrutura e aceitação cultural. Nesse contexto, o tratamento dos dados coletados se dará por meio de uma abordagem ex ante, com o intuito de prever os impactos dessa inovação no setor de turismo no Brasil, analisando-se seus possíveis benefícios e riscos. Com isso, surge como norte para o desenvolvimento do artigo a seguinte

questão: como o uso do pagamento biométrico, utilizando apenas a palma da mão, pode transformar a experiência do cliente e melhorar a eficiência nos serviços no Brasil?

## RESULTADOS E DISCUSSÕES

Com base no referencial teórico abordado, é possível perceber o impacto da utilização dessa tecnologia para o país de origem (China) e como as tecnologias precisam ser tratadas ao serem introduzidas no mercado de outros países, a exemplo de Macau. Dessa forma, com a subjetividade atribuída pela metodologia adotada para o escopo deste estudo, foi possível criar dois cenários projetivos com base no que foi apresentado no referencial teórico.

### **Cenário 1: Adoção generalizada e sucesso do *Weixin Palm Payment*.**

Com o aumento da aceitação da tecnologia no mercado brasileiro, hotéis e empresas de turismo poderiam integrar o *Weixin Palm Payment* como uma alternativa de pagamento padrão. Em hotéis, o *check-in* e *check-out* se tornariam mais rápidos e totalmente automatizados, permitindo que os hóspedes usassem apenas a palma da mão para realizar pagamentos, acessar quartos e consumir serviços extras. No turismo, atrações como parques, museus e agências de viagens adotariam a tecnologia para oferecer uma experiência fluida, sem filas e sem a necessidade de uso de dinheiro ou cartões. Esse cenário beneficiaria tanto os consumidores, que ganhariam em agilidade, conveniência e segurança, quanto os estabelecimentos, que melhorariam sua eficiência operacional, reduzindo custos com recursos humanos e tempo de transação. Turistas estrangeiros, especialmente asiáticos, acostumados à tecnologia, veriam no Brasil um destino mais amigável e moderno, aumentando a atratividade internacional.

### **Cenário 2: Resistência à adoção e preocupações com privacidade**

Apesar do potencial inovador, o *Weixin Palm Payment* poderia enfrentar resistência significativa no Brasil devido a preocupações com a segurança dos dados biométricos e desconfiança em relação ao uso de tecnologias estrangeiras. No mercado hoteleiro, a baixa adesão pode fazer com que a tecnologia seja usada apenas por grandes redes internacionais, limitando o impacto em pequenos e médios meios de hospedagem. No turismo, poucos estabelecimentos implementariam a solução, restringindo o alcance da tecnologia a destinos de alto padrão e regiões turísticas específicas. Nesse cenário, a experiência do cliente não se transforma de forma significativa. Muitos turistas continuariam utilizando métodos tradicionais, como cartões de crédito e débito, enquanto empresas que investissem na tecnologia

enfrentariam dificuldades em obter retorno devido à baixa demanda e aos altos custos de implementação.

### **Análise dos Cenários Projetivos**

No cenário de adoção generalizada, o setor hoteleiro e turístico no Brasil pode experimentar transformações profundas com a integração do pagamento biométrico. Meios de hospedagem e destinos turísticos podem se beneficiar significativamente com a redução de atritos em processos de pagamento, resultando em maior agilidade, conveniência e satisfação do cliente. Além disso, a tecnologia pode vir a oferecer um diferencial competitivo para empresas que buscam atrair um público mais conectado e tecnológico, gerando economia operacional e fortalecendo a imagem do Brasil como um destino moderno e inovador. No entanto, esse cenário depende de uma infraestrutura tecnológica robusta e de ações estratégicas que facilitem a aceitação da inovação, especialmente entre consumidores mais resistentes.

Na contramão, no cenário de resistência, pequenos e médios meios de hospedagem enfrentariam desafios adicionais, uma vez que a adoção do pagamento biométrico pode demandar investimentos elevados e um retorno ainda incerto. A desconfiança quanto ao armazenamento e uso de dados biométricos também pode dificultar a popularização dessa tecnologia, mantendo o setor dependente de métodos tradicionais de pagamento, que são mais suscetíveis a falhas e menos eficientes. Nesse contexto, a falta de alinhamento entre os *stakeholders*<sup>3</sup> pode comprometer o avanço tecnológico, prejudicando tanto a experiência do cliente quanto a eficiência dos serviços.

No turismo em geral, o impacto da tecnologia está diretamente relacionado ao nível de acessibilidade e aceitação por parte dos consumidores. Em um cenário otimista, o pagamento biométrico tem o potencial de posicionar o Brasil como um destino mais atrativo, especialmente para turistas internacionais já familiarizados com esse tipo de inovação. Isso pode impulsionar o fluxo de visitantes e as receitas do setor. Contudo, no cenário pessimista, a implementação limitada poderia impedir que os benefícios esperados sejam amplamente sentidos, restringindo o setor às práticas convencionais e dificultando a competitividade global.

Para superar as barreiras e garantir que o pagamento biométrico transforme efetivamente o mercado hoteleiro e turístico brasileiro, faz-se necessário um esforço conjunto entre empresas, governo e demais *stakeholders*. Incentivos fiscais, campanhas que esclareçam

---

<sup>3</sup> Stakeholders são aqueles indivíduos ou grupos que têm interesse nas decisões, ações e resultados de uma organização, podendo influenciar ou ser influenciados por ela. (Freeman, 1984)

questões de segurança e privacidade e parcerias estratégicas com grandes redes e destinos podem acelerar a aceitação desta inovação. Além disso, a criação de um ambiente regulatório, que favoreça a adoção segura da tecnologia, é crucial para mitigar as preocupações com a privacidade dos dados dos consumidores. Para tanto, será essencial o envolvimento das autoridades governamentais na implementação de políticas que assegurem a proteção das informações biométricas, garantindo que os consumidores se sintam confortáveis com a utilização dessa tecnologia.

Assim, a adoção do pagamento biométrico não apenas modernizaria os processos, mas também promoveria uma mudança significativa no comportamento do consumidor. Ao facilitar as transações e aumentar a segurança, a tecnologia tem potencial para construir uma confiança nos métodos de pagamento sem contato, incentivando os turistas a se engajarem mais com as soluções tecnológicas disponíveis. Essa transformação poderá, por sua vez, impulsionar a inovação em outros setores do turismo, como a integração de experiências imersivas por meio de realidade aumentada e virtual. Com o tempo, espera-se que o pagamento biométrico seja apenas uma das várias inovações que redefinem a experiência do consumidor e a forma como os serviços turísticos são oferecidos, consolidando o Brasil como um destino de vanguarda no cenário global. A seguir, no quadro 1, exemplifica-se os possíveis impactos:

Quadro 1: Impactos e oportunidades da integração do Weixin Palm Payment no Brasil.

Impactos	Definições do autor
Melhoria da experiência do consumidor	Uma das mudanças mais significativas que o <i>Weixin Palm Payment</i> pode trazer para o turismo é a melhoria da experiência do cliente. O pagamento biométrico elimina a necessidade de carregar cartões de crédito, dinheiro ou dispositivos móveis, permitindo que os consumidores realizem transações de forma rápida e intuitiva. No contexto do turismo, isso pode ser particularmente vantajoso para turistas que estão frequentemente em movimento e buscam conveniência e agilidade.
Aumento da segurança nas transações	A segurança é uma preocupação central para consumidores e empresas, especialmente, quando se trata de pagamentos digitais. O <i>Weixin Palm Payment</i> tem o potencial de reduzir significativamente os riscos associados ao roubo de identidade ou fraudes financeiras. O uso da biometria torna as transações mais seguras, uma vez que os dados da palma da mão são praticamente impossíveis de falsificar. Isso pode ser um grande atrativo para o setor de turismo, onde transações financeiras são frequentes e onde há uma constante necessidade de garantir a confiança do cliente.
Impacto na eficiência operacional	Do ponto de vista operacional, a implementação do <i>Weixin Palm Payment</i> pode resultar em maior eficiência para empresas turísticas, como meios de hospedagem, agências de viagens e atrações turísticas. Ao eliminar a necessidade de dispositivos de pagamento convencionais, como leitores de cartões e terminais de pagamento, o processo de transação se torna mais rápido e menos propenso a falhas técnicas. Isso pode reduzir o tempo gasto nas transações, melhorar o fluxo de clientes e diminuir as filas, um benefício especialmente importante em locais turísticos de grande movimento.

Desafios de adoção e implementação	Embora a tecnologia traga várias vantagens, sua adoção global pode enfrentar desafios, especialmente em mercados emergentes. Em muitas regiões, os consumidores podem ser céticos em relação ao uso de biometria devido a preocupações com privacidade e segurança de dados. Além disso, a <i>Weixin Palm Payment</i> exige uma infraestrutura tecnológica robusta e uma integração cuidadosa com os sistemas de pagamento existentes, o que pode representar um obstáculo para empresas de turismo que operam em países com infraestrutura tecnológica deficiente.
Transformações no comportamento do consumidor e novas tendências	A longo prazo, a adoção do <i>Weixin Palm Payment</i> pode impulsionar uma mudança no comportamento do consumidor, especialmente em relação à aceitação de novas tecnologias. Como o pagamento biométrico representa uma evolução em relação aos métodos tradicionais, sua adoção pode promover uma maior confiança nas soluções de pagamento sem contato e incentivar os consumidores a adotarem ainda mais tecnologias emergentes, como assistentes virtuais ou experiências imersivas baseadas em realidade aumentada (RA) e realidade virtual (RV).

Fonte: Criado pelos autores.

O quadro 1 sintetiza como essa inovação tecnológica atende às principais demandas do turismo moderno, assim como sua conveniência e segurança, criando um impacto positivo tanto para consumidores quanto para empresas do setor.

No entanto, para que seja possível uma compreensão mais ampla dos prováveis clientes alvo, faz-se necessário o uso de técnicas estratégicas com intuito de prever para qual lado o cliente estaria mais inclinado a seguir. Para isso, utilizar-se-á uma ferramenta que pode ajudar empresas e pesquisadores a humanizar o público-alvo, guiar a criação de soluções, apoiar na tomada de decisões e fortalecer a empatia. Esta ferramenta denomina-se mapa de empatia, a qual pode propiciar o alinhamento das ações de uma empresa ou projetos com o público-alvo, garantindo maior eficácia nas estratégias. Apresenta-se, a seguir, a imagem 4, o Mapa de Empatia, visando auxiliar no entendimento do perfil do cliente ou usuário, além de identificar suas necessidades, desejos, dores, comportamentos e percepções.

Imagem 4: Mapa de empatia.



Fonte: Criado pelos autores.

### **1. O que fala e faz?**

1. Fala sobre a praticidade do pagamento sem necessidade de cartões ou celulares.
2. Comenta com amigos sobre a inovação do Weixin Palm Payment.

### **2. O que vê?**

1. Publicidades de tecnologias avançadas, e vídeos virais da utilização na China do pagamento por reconhecimento biométrico.
2. Estabelecimentos que começam a adotar novas formas de pagamento.

### **3. Quais são as dores?**

1. Insegurança sobre a proteção dos dados biométricos.
2. Falta de informação clara sobre como a tecnologia funciona.

### **4. Quais são as necessidades?**

1. Garantia de segurança e transparência no uso dos dados.
2. Disponibilidade em diversos estabelecimentos e serviços.

### **5. O que ouve?**

1. Recomendações de amigos ou influenciadores que já utilizam a tecnologia.
2. Notícias destacando os benefícios e desafios do uso da biometria em pagamentos.

### **6. O que pensa e sente?**

1. Pensa que o método é inovador e facilita o dia a dia.
2. Sente curiosidade, mas também receio sobre a privacidade dos dados.

Percebe-se que, com a utilização do mapa de empatia no contexto brasileiro, o pagamento por reconhecimento biométrico, como o *Weixin Palm Payment*, poderia ser visto como uma solução inovadora e prática, especialmente em um mercado onde conveniência e

tecnologia têm conquistado espaço rapidamente. No entanto, a aceitação depende da superação de barreiras importantes, como a desconfiança em relação à proteção de dados pessoais e a falta de familiaridade com o funcionamento da tecnologia.

O consumidor brasileiro, embora receptivo a novidades, tende a ser cauteloso quando se trata de privacidade e segurança. Assim, para que esta ferramenta seja exequível e funcional, é preciso responder a seis perguntas hipotéticas. Na maioria das vezes, são estabelecidas pesquisas quali-quantitativas, com questões semi-estruturadas abertas, para que se tenha uma compreensão mais ampla. Ressalta-se que, neste caso em específico, foram utilizados cenários projetivos, o que possibilitou que a análise fosse feita de forma qualitativa exploratória, mediante o material teórico recolhido.

### **Discussão**

A discussão em torno do *Weixin Palm Payment* como inovação no setor de turismo dialoga com os autores citados, pois estes exploram as potencialidades e os desafios das tecnologias emergentes. Gretzel et al. (2015) enfatizam o conceito de *Smart Tourism*, no qual tecnologias avançadas são integradas para otimizar a experiência dos turistas e melhorar a eficiência dos destinos. O *Weixin Palm Payment* se insere nesse conceito, uma vez que utiliza biometria para proporcionar maior conveniência e segurança, alinhando-se às demandas do turismo inteligente. Essa visão é reforçada ainda pelos autores, que destacam como a integração de tecnologias inovadoras pode transformar a interação entre turistas e serviços, oferecendo soluções mais ágeis e seguras.

Por outro lado, o Sebrae (2016) alerta sobre a necessidade de uma avaliação criteriosa das tecnologias implementadas, destacando que nem toda inovação tecnológica resulta em benefícios concretos para os consumidores e para a indústria. Esse ponto encontra eco no cenário pessimista, apresentado na análise, em que o *Weixin Palm Payment* pode enfrentar resistência devido a preocupações com privacidade e a limitada infraestrutura tecnológica no Brasil. Afinal, a adoção de tecnologias biométricas exige um planejamento cuidadoso para superar barreiras culturais e tecnológicas, o que pode ser decisivo para garantir sua aceitação em larga escala.

Já Kotler et al. (2021) contribuem para a discussão ao destacar o impacto da era digital no marketing de relacionamento, o que pode propiciar a criação de experiências personalizadas e significativas. Ademais, a discussão sobre o *Weixin Palm Payment* pode ser alinhada ao conceito de marketing H2H destacado por Kotler et al. (2024). Essa inovação tecnológica

transcende a funcionalidade básica de um sistema de pagamento e atua como um facilitador de interações mais confiável, humanizado e personalizado entre empresas e consumidores. Ao permitir que turistas realizem transações de forma ágil e segura, o *Weixin Palm Payment* não apenas melhora a experiência do cliente, mas também cria oportunidades para as marcas estabelecerem um relacionamento mais próximo e significativo com seu público.

No contexto das atividades relacionadas ao turismo, onde a experiência é fundamental, essa tecnologia reforça a ideia de que as interações não devem ser controladas pelas empresas, mas sim orientadas pelas necessidades e expectativas dos consumidores. Turistas que se sentem valorizados pela conveniência e segurança oferecidas pelo sistema têm maior probabilidade de desenvolver lealdade à marca e atuar como defensores públicos, recomendando o destino ou o serviço a outras pessoas.

A integração do *Weixin Palm Payment* com programas de fidelidade e estratégias de marketing digital reforça essa perspectiva, promovendo maior engajamento e fidelização dos turistas. A análise destaca ainda que, em um cenário otimista, a tecnologia não apenas melhora a experiência do cliente, mas também tem o potencial de posicionar o Brasil como um destino mais moderno e atrativo, especialmente para turistas asiáticos, habituados a soluções de pagamento biométrico.

Por fim, o impacto operacional discutido na análise encontra respaldo nas observações de The Sun (2024) e CNN (2024), que apontam para a redução de filas e o aumento da eficiência nos serviços turísticos graças à agilidade proporcionada pela tecnologia. No entanto, conforme ressaltado na análise dos cenários, o sucesso dessa implementação depende de uma colaboração estratégica entre empresas, governo e *stakeholders*, além de campanhas que aumentem a confiança dos consumidores na segurança dos dados biométricos.

A discussão evidencia que o *Weixin Palm Payment*, enquanto inovação tecnológica, possui potencial significativo para transformar o turismo no Brasil, mas sua efetividade dependerá de como as barreiras culturais, econômicas e tecnológicas serão enfrentadas. Nesta perspectiva, Gretzel et al. (2015) e Kotler et al. (2024) oferecem uma visão otimista sobre a integração tecnológica no turismo, o que alinha-se às análises efetuadas anteriormente, na qual, com a utilização da ferramenta Mapa de Empatia, enxergou-se sob uma ótica preliminar “O que?” os clientes achariam da utilização do *Weixin Palm Payment* dentro do contexto brasileiro, chegando-se à conclusão de que, possivelmente, seria uma solução prática e inovadora. Todavia, o Sebrae (2016) ressalta que a implementação de inovações requer um alinhamento estratégico que garanta benefícios reais, especialmente em mercados emergentes.

## IMPLICAÇÕES PRÁTICAS E/OU TEÓRICAS

A discussão em torno do *Weixin Palm Payment* no turismo reforça a relevância do conceito de *Smart Tourism*. A integração de tecnologias avançadas, como a biometria, demonstra como o turismo pode transcender a oferta tradicional de serviços para criar experiências mais imersivas, seguras e personalizadas. Esse debate também enfatiza o papel da biometria como uma solução de identificação que elimina a dependência de dispositivos físicos, representando uma evolução na teoria de inovação tecnológica aplicada ao setor. Desta forma, por se tratar de uma pesquisa, que possui pouco conteúdo teórico, tanto no âmbito nacional quanto internacional, esta pesquisa contribui para a realização de estudos futuros que visem dimensionar temas como *smart tourism*, tecnologias emergentes e marketing.

Por outro lado, as observações críticas apresentadas levantam um ponto teórico importante: a necessidade de avaliação criteriosa das inovações tecnológicas no turismo, destacando que nem todas trazem benefícios concretos. Em mercados emergentes, como o Brasil, é fundamental diferenciar soluções que efetivamente aprimoram a experiência do turista daquelas que apenas criam impacto superficial. Nesse contexto, a implementação de tecnologias como o *Weixin Palm Payment* deve ser analisada sob uma perspectiva estratégica, garantindo que sua aplicação seja viável e adaptada às necessidades locais.

No campo prático, o *Weixin Palm Payment* apresenta oportunidades para modernizar a operação de serviços turísticos no Brasil. Com sua capacidade de reduzir filas e aumentar a eficiência operacional, a tecnologia pode melhorar a experiência dos turistas, especialmente em pontos de alta demanda, como atrações, hotéis e aeroportos. A integração do sistema com programas de fidelidade também pode elevar o nível de engajamento dos clientes, fortalecendo a lealdade à marca e tornando destinos brasileiros mais competitivos no mercado global.

Entretanto, para garantir sua adoção em larga escala, é essencial que empresas, governo e *stakeholders* promovam campanhas educacionais que abordem preocupações com privacidade e segurança, como sugerido na análise. Além disso, a superação das barreiras culturais e de infraestrutura requer investimentos estratégicos e planejamento de longo prazo. Ou seja, a colaboração entre os setores público e privado será determinante para alinhar a tecnologia às expectativas dos consumidores e criar um ambiente que favoreça sua aceitação ampla.

## CONCLUSÃO

Esta pesquisa teve como objetivo identificar antecipadamente os impactos potenciais do uso do pagamento biométrico, como o *Weixin Palm Payment*, no turismo do Brasil, com foco na experiência do cliente e na eficiência dos serviços turísticos. Por meio da análise do arcabouço teórico, cenários otimistas e pessimistas além de implicações práticas e teóricas, constatou-se que a tecnologia biométrica tem o potencial de melhorar significativamente a experiência dos turistas, oferecendo conveniência, segurança e integração com estratégias digitais, ao mesmo tempo em que otimiza a operação de serviços turísticos. Dessa forma, o objetivo proposto foi alcançado, trazendo uma compreensão clara dos benefícios e desafios dessa inovação tecnológica no setor.

A questão-problema foi respondida ao demonstrar como o pagamento biométrico, ao eliminar a necessidade de dispositivos físicos e aumentar a agilidade nos processos, pode transformar a experiência do cliente e tornar os serviços turísticos mais eficientes. A análise mostrou que, em cenários bem planejados e com colaborações estratégicas, o *Weixin Palm Payment* pode posicionar o Brasil como um destino moderno e competitivo, especialmente para mercados já habituados a tecnologias biométricas. Contudo, também foi evidenciado que barreiras culturais, preocupações com privacidade e a infraestrutura tecnológica limitada do país são fatores que precisam ser superados para que essa transformação ocorra plenamente.

Entre as limitações desta pesquisa, destaca-se a ausência de estudos de caso práticos no contexto mundial, já que a tecnologia é de setembro de 2024. Estas, por sua vez, poderiam oferecer uma visão mais detalhada da viabilidade dessa tecnologia no país. Além disso, o foco teórico limitou as análises a cenários genéricos, sem considerar as particularidades de setores específicos do turismo, como hotelaria, transporte ou atrações culturais, entre outros. Essas limitações reforçam a necessidade de investigações futuras mais aprofundadas e contextualizadas, tanto no Brasil, quanto mundialmente.

Percebeu-se que o estudo realizado evidencia que o uso do pagamento biométrico, como o *Weixin Palm Payment*, representa uma inovação com grande potencial de impacto no setor turístico, tanto pela possibilidade de otimizar a experiência do cliente quanto pela eficiência operacional que pode oferecer aos serviços. Contudo, a aplicação prática dessa tecnologia exige planejamento estratégico e colaboração entre os diferentes *stakeholders* para superar barreiras culturais, estruturais e de privacidade, especialmente em mercados emergentes como o Brasil.

Como sugestão para novas pesquisas, recomenda-se investigar o impacto do pagamento biométrico em destinos turísticos específicos, analisando como ele pode ser integrado a

diferentes perfis de turistas e operações locais. Além disso, seria relevante explorar como campanhas educativas e estratégias de marketing podem aumentar a aceitação da tecnologia, bem como examinar as questões éticas relacionadas à coleta e ao uso de dados biométricos. Ademais, estudos futuros podem pesquisar, o desenvolvimento de *frameworks* para mensurar a eficácia e a percepção de segurança dos turistas em relação a essa inovação pode fornecer uma base para otimizar sua aplicação em diversos contextos.

No entanto, ao longo desta pesquisa, tornou-se evidente que as tecnologias emergentes, quando alinhadas às demandas do turismo inteligente, podem transformar a relação entre consumidores e prestadores de serviços, promovendo maior engajamento e fidelização. Apesar disso, a adoção ampla dessa inovação depende de investimentos contínuos em infraestrutura, campanhas educativas que fortaleçam a confiança dos consumidores e um compromisso ético com o uso responsável dos dados biométricos.

Em relação às atividades turísticas e as possibilidades de uso desta tecnologia, destaca-se o seu uso diferenciado, pois a maioria dos empreendimentos turísticos necessitam apenas de uma operação, no *check in* ou no *check out*. Já no caso de atividades hoteleiras, na maioria das vezes, sua operação se dá em diversos momentos: no *check in*, no *check out*, assim como em operações durante a estada, mediante a aquisição de diversos tipos de produtos ou serviços em diferentes pontos de venda, o que enaltece a agilidade e segurança que o uso desta tecnologia proporciona aos usuários.

Desta forma, espera-se que os resultados e reflexões apresentados nesta pesquisa contribuam para o avanço do debate acadêmico e prático sobre o papel da tecnologia no turismo, abrindo caminho para novas investigações e aplicações que ajudem a consolidar soluções inovadoras e sustentáveis para o setor.

## REFERÊNCIAS

ADYEN. **Panorama dos pagamentos na China**. Disponível em: [https://www.adyen.com/pt\\_BR/guias-metodos-de-pagamento/asia-pacifico/china](https://www.adyen.com/pt_BR/guias-metodos-de-pagamento/asia-pacifico/china). Acesso em: 20 jan. 2025.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. 2. ed. São Paulo: Edições 70, 2011.

BERGER, J. **Contagious: How to Build Word of Mouth in the Digital Age**. New York: Simon & Schuster, 2013.

CNN. **Weixin Palm Payment revolutionizes tourism industry.** CNN, 2024. Disponível em: [https://edition.cnn.com/2024/01/16/tech/tencent-palm-scanning-service-china-intl-hnk/index.html.]. Acesso em: 08 jan. 2025.

FREEMAN, R. E. **Strategic management: a stakeholder approach.** Boston: Pitman Publishing, 1984.

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

GRETZEL, U; SIGALA, M; XIANG, Z; KOO, C. **Smart tourism: foundations and developments.** v 25, p. 179-188. 2015.

KOTLER, P.; KARTAJAYA, H.; SETIAWAN, I. **Marketing 5.0: tecnologia para a humanidade.** Hoboken: Wiley, 2021.

KOTLER, P.; WALDEMAR, P.; UWE, S.; BENDENDO, M. **Marketing H2H: a jornada para o marketing human to human.** São Paulo: Editora Benvirá, 2024.

LASSANCE, R. **Análise ex ante: modelos e aplicações no campo da gestão.** Brasília: Editora Instituto de pesquisa econômica aplicada, 2022.

MACAO SAR GOVERNMENT. **Macao in figures: political system.** Disponível em: https://www.gov.mo/en. Acesso em: 18 jan. 2025.

MACAU DAILY TIMES. **Weixin Palm Pay launches in Macau, its first app outside the mainland.** Macau: 11 set. 2024. Disponível em: https://www.macaudailytimes.com.mo. Acesso em: 18 jan. 2025.

MINAYO, M. C. S. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde.** São Paulo: Hucitec, 2017.

SEBRAE. **Destinos turísticos inteligentes: conceitos e aplicações.** 2016. Disponível em: https://sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Anexos/BI\_Tur\_2016\_06\_Destinos%20Tur%C3%ADsticos%20Inteligentes.pdf. Acesso em: 17 jan. 2025.

TENCENT. **Weixin Palm Payment: a new frontier in secure, fast payments.** 2024. Disponível em: [https://www.tencent.com/en-us/index.html]. Acesso em: 08 jan. 2025.

THE SUN. **Biometric payments: improving the customer experience.** The Sun, 2024. Disponível em: [https://www.thesun.co.uk/tech/28484264/eerie-moment-tourist-china-pay-with-palm-hand/]. Acesso em: 08 jan. 2025.