

CHECK-INS DE TRANSFORMAÇÃO: UM OLHAR BIBLIOMÉTRICO SOBRE A INOVAÇÃO NA HOTELARIA

Cristiane Marques de Mello¹

Resumo: O presente estudo bibliométrico propõe analisar a produção científica brasileira sobre inovação no setor hoteleiro no período de 2004 a 2024. A seleção das bases utilizadas foram SciELO, SPELL e DOAJ, com o intuito de captar, com precisão e abrangência, a produção científica brasileira sobre práticas inovadoras no setor hoteleiro, no período investigado. Os resultados revelam um crescimento significativo na produção científica sobre inovação na hotelaria nos últimos anos, com destaque para a importância das tecnologias digitais e da gestão da experiência do cliente. As implicações práticas deste estudo incluem fornecer um panorama do campo de pesquisa para acadêmicos e profissionais do setor, auxiliando na identificação de lacunas de pesquisa e tendências futuras. A originalidade do estudo reside na aplicação de uma metodologia bibliométrica abrangente para analisar a evolução da inovação na hotelaria em nível nacional.

Palavras-chave: Inovação; Hotelaria; Bibliometria; Turismo.

INTRODUÇÃO

As inovações são consideradas molas propulsoras para o desenvolvimento da economia de um local, região e/ou país. Schumpeter (1934) destaca que crescimento é o aumento quantitativo, enquanto que desenvolvimento é qualitativo, promovido pelas inovações que alteram a estrutura da economia. A inovação rompe o equilíbrio anterior e inaugura um novo ciclo econômico.

No setor da hotelaria, essa dinâmica inovadora tem sido intensificada com o avanço das tecnologias digitais, que transformam radicalmente os processos de gestão, marketing, relacionamento com o cliente e prestação de serviços.

A inovação é elemento central na competitividade e sustentabilidade do setor hoteleiro. A gestão da experiência do cliente, abordada por Oliveira e Sohn (2023), destaca a importância de práticas inovadoras para manter a vantagem competitiva e a revisão sistemática de Peixoto, Pereira-Filho e Farias (2022) reforça a relevância do setor hoteleiro como foco de estudos sobre inovação em serviços turísticos.

É importante salientar que o setor hoteleiro brasileiro enfrenta desafios constantes relacionados à competitividade, sustentabilidade e adaptação às novas demandas dos consumidores. A identificação e análise de práticas inovadoras podem fornecer *insights* valiosos para gestores e profissionais da área, contribuindo para a

¹Doutora em Administração. Especialista em Gerenciamento de Micro e Pequenas Empresas. Gastróloga. Bacharel em Administração. Universidade Estadual do Paraná/UNESPAR E-mail: mellcris@gmail.com

melhoria dos serviços oferecidos e para o desenvolvimento de estratégias mais eficazes. O objetivo principal dessa pesquisa é o de realizar um estudo bibliométrico da produção científica brasileira entre 2004 e 2024 que abordam práticas e/ou ações inovadoras no setor hoteleiro. O intuito é o de oferecer um panorama sobre o tema, as principais metodologias adotadas e as principais inovações nos meios de hospedagem identificadas nos artigos no período investigado.

Além dessa seção introdutória, o trabalho está estruturado da seguinte forma: Referencial Teórico, que inclui Hotelaria no Contexto Brasileiro e Inovação no Setor Hoteleiro, Procedimentos Metodológicos, Resultados e Discussões, Implicações Práticas e/ou Teóricas e Considerações Finais.

HOTELARIA NO CONTEXTO BRASILEIRO

Pode-se dizer que a hotelaria brasileira é marcada por uma heterogeneidade estrutural e funcional que, em parte, é reflexo de um país com diversidade territorial, socioeconômica e cultural acentuada. O setor se desenvolveu ao longo das décadas em paralelo com a evolução do turismo nacional e internacional, com destaque para acontecimentos importantes como por exemplo a criação da EMBRATUR - Empresa Brasileira de Turismo - nos anos 1960, a ampliação das políticas públicas de incentivo ao turismo na década de 2000 e os megaeventos realizados nas décadas mais recentes (ex: Copa do Mundo de 2014 e Jogos Olímpicos de 2016), que impulsionaram investimentos em infraestrutura hoteleira e remodelação de serviços (CASTELLI, 2016; DIAS; PIMENTA, 2005).

Entretanto, apesar desses avanços, o setor ainda enfrenta desafios estruturais, como a informalidade, a sazonalidade da demanda e a concentração dos empreendimentos em determinadas regiões. Embora existam padrões internacionais de qualidade e de gestão hoteleira sendo adotados no país, há uma predominância de micro e pequenas empresas, sobretudo em destinos turísticos emergentes e fronteiriços (BEZERRA; MARTINS; NISHI, 2021). Essas empresas, em sua maioria, operam com recursos limitados e apresentam baixos níveis de inovação tecnológica e organizacional, o que restringe sua competitividade frente às redes hoteleiras internacionais.

A hotelaria brasileira, intrinsecamente ligada ao desenvolvimento do turismo, apresenta uma rica diversidade de tipologias de meios de hospedagem, desde grandes redes hoteleiras até pequenas pousadas e alternativas de hospedagem

(YANES, 2014). Sua evolução histórica reflete as transformações econômicas, sociais e culturais do país, sendo influenciada por políticas de turismo, investimentos em infraestrutura e flutuações no mercado global (LAGE; MILONE, 2000).

O setor hoteleiro brasileiro, por ter forte ligação com o turismo, é considerado um componente essencial da cadeia de valor turística (COOPER et al., 2008; DIAS; PIMENTA, 2005). Nesse contexto, as estratégias de segmentação e a compreensão das necessidades de diferentes perfis de turistas configuram-se como elementos-chave na gestão dos meios de hospedagem (FURTADO; VIEIRA, 2011). A eficiência operacional, no que concerne ao *front office* e à governança, continua sendo um pilar fundamental para a sustentabilidade e a competitividade dos hotéis no contexto brasileiro (HAYES; NINEMEIER, 2005; ISMAIL, 2004).

A gestão hoteleira brasileira ainda está ancorada na perspectiva da hospitalidade como diferencial competitivo. A hospitalidade, entendida como um conjunto de atitudes, práticas e saberes voltados à recepção e acolhimento de hóspedes, é frequentemente descrita como uma das principais características do serviço brasileiro, sendo abordada tanto sob a ótica da operação quanto da experiência do cliente (CASTELLI, 2010; SOGAYAR; FURTADO, 2009). Isso é particularmente importante no contexto das mudanças comportamentais dos consumidores, que passaram a valorizar experiências mais personalizadas e autênticas. Ainda assim, é necessário ampliar a visão no que se refere à adoção de práticas e ações de inovação que possam otimizar os serviços oferecidos pelos meios de hospedagem.

A gestão hoteleira no Brasil, conforme delineado por Castelli (2001, 2016), exige uma compreensão aprofundada das particularidades do mercado nacional, incluindo as demandas de um consumidor diversificado e as complexidades operacionais inerentes a um país de dimensões continentais. A hospitalidade transcende a simples oferta de acomodação, englobando a qualidade do atendimento, a criação de experiências memoráveis e a capacidade de construir relacionamentos duradouros com os hóspedes (CASTELLI, 2010; SOGAYAR; FURTADO, 2009).

O cenário pandêmico recente acelerou algumas transformações que já se esboçavam no setor, especialmente no que diz respeito à digitalização dos processos e à adoção de práticas mais adaptáveis, ou mais resilientes. Estudos de caso como o de Moser et al. (2023), em Balneário Camboriú, ilustram como pousadas familiares precisaram se adaptar rapidamente à nova realidade, incorporando protocolos

sanitários, redes sociais como canais de relacionamento e plataformas de reserva online. Ao mesmo tempo, trabalhos como os de López, Silva e Silva (2021) revelam o impacto desigual da pandemia na hotelaria carioca, destacando uma maior capacidade de resposta entre redes hoteleiras e empreendimentos de luxo.

Esse cenário evidencia a necessidade de repensar o modelo de negócios tradicional da hotelaria brasileira, promovendo maior articulação entre inovação, sustentabilidade e valorização das especificidades culturais e regionais como estratégias de diferenciação e competitividade.

INOVAÇÕES NO SETOR HOTELEIRO

O conceito de inovação, introduzido de forma seminal por Schumpeter (1934), é compreendido como motor do desenvolvimento econômico, sendo cada vez mais essencial para a competitividade e resiliência das organizações. No setor hoteleiro, as inovações podem assumir diversas formas, desde simples adaptações até transformações estruturais, tecnológicas, de processos e de serviços.

Autores contemporâneos como Buhalis (2003) e Law e Buhalis (2008) destacam o papel central das tecnologias da informação e comunicação na redefinição das estratégias competitivas na hotelaria. Buhalis (2003), ao desenvolver o conceito de eTourism, argumenta que a inovação tecnológica não apenas moderniza os processos operacionais, mas também promove a personalização da experiência do cliente, amplia a acessibilidade e viabiliza a integração de sistemas inteligentes.

Law e Buhalis (2008) ressaltam a importância crescente de ferramentas digitais como plataformas de reservas online, big data e inteligência artificial, que se consolidam como vetores de inovação no setor. Essa tendência é corroborada por Leung et al. (2013), que enfatizam o uso estratégico das mídias sociais em marketing e gestão da hospitalidade.

A pandemia de COVID-19 intensificou ainda mais a necessidade de inovação na hotelaria. Ratten (2020) afirma que, diante de um cenário global dinâmico, a inovação deixou de ser um diferencial e passou a ser uma necessidade. Nesse contexto, a inovação manifesta-se em múltiplas dimensões — tecnologia, processos, modelos de negócio, serviços e experiência do cliente (CASTELLI, 2010).

Diversos estudos evidenciam os impactos da pandemia sobre o setor. No Brasil, por exemplo, López, Silva e Silva (2021) observaram, em pesquisa realizada no Rio de Janeiro, que soluções como check-in/check-out online, aplicativos de

serviço de quarto e comunicação digital tornaram-se essenciais para garantir segurança e conveniência. Fontenele e Tavares (2022) também identificam inovações tecnológicas implementadas em hotéis de luxo de Fortaleza, como reconhecimento facial, Internet das Coisas (IoT) nos quartos e uso de inteligência artificial para personalização da hospedagem.

Nesse panorama, a inovação vai além da adoção pontual de tecnologias, constituindo um processo contínuo de reconfiguração organizacional e estratégica. Alinha-se, assim, à concepção schumpeteriana de ‘destruição criadora’, na qual modelos tradicionais de hospitalidade são substituídos por práticas digitais, mais flexíveis e centradas na experiência do cliente.

Estudos mais recentes apontam para novas fronteiras da inovação no setor. Almeida, Abreu e Boavida-Portugal (2025), por exemplo, discutem o conceito de digital twins no turismo — réplicas digitais de ambientes físicos que permitem simulações e decisões em tempo real. Embora ainda incipiente no Brasil, essa tecnologia tem potencial para transformar a gestão e a experiência em meios de hospedagem.

Além da dimensão tecnológica, a inovação organizacional e em serviços ganha destaque. Medaglia et al. (2021) mostram como megatendências como sustentabilidade, personalização e digitalização moldam inovações no setor hoteleiro. Furtado e Vieira (2011) complementam essa visão ao sugerirem que a hospitalidade contemporânea deve ser reinterpretada como campo fértil para experiências autênticas e memoráveis, mediadas por práticas inovadoras.

Nesse cenário, as pequenas e médias empresas (PMEs) também têm sido objeto de estudos. Apesar de suas limitações estruturais, essas empresas demonstram capacidade de inovação adaptativa, baseada em conhecimento tácito e criatividade. Bezerra, Martins e Nishi (2021), por exemplo, analisam MPEs em áreas de fronteira brasileira e identificam inovações incrementais com grande valor estratégico. Esse enfoque é particularmente relevante considerando a significativa presença de PMEs no setor hoteleiro nacional (YANES, 2014).

A análise bibliométrica de Peixoto, Pereira-Filho e Farias (2022) sobre a produção científica internacional em inovação em serviços turísticos entre 2008 e 2020 reforça essas observações, ao oferecer um panorama comparativo de tendências globais que influenciam o contexto brasileiro. Já Moser, Soares e Soares (2023) ilustram, por meio de um estudo de caso em uma pousada durante a pandemia, como adaptações inovadoras podem emergir em resposta a situações de crise.

Em síntese, a inovação no setor hoteleiro brasileiro é abrangida desde soluções digitais avançadas até práticas organizacionais e relacionais. O futuro do setor aponta para uma convergência entre tecnologia, sustentabilidade e personalização — orientada por dados, mediada por novas formas de gestão e centrada na hospitalidade como diferencial competitivo.

METODOLOGIA

Esse estudo se caracteriza como descritivo, de natureza quali e quantitativa. Trata-se de um estudo bibliométrico das publicações brasileiras sobre Inovações no Setor Hoteleiro, no período de 2004 a 2024. O período de 2004 a 2024 abrange duas décadas marcadas por transformações significativas no setor hoteleiro brasileiro, incluindo a preparação e realização de grandes eventos internacionais, como a Copa do Mundo de 2014 e as Olimpíadas de 2016, que impulsionaram investimentos em infraestrutura e inovação. Além disso, a crescente digitalização e a adoção de tecnologias da Indústria 4.0 no turismo, especialmente após 2010, transformaram as práticas de gestão e a experiência do cliente. O ano de 2020, e pelo menos os dois anos seguintes, trouxeram desafios nunca vistos antes. Mudanças no comportamento dos consumidores e desafios globais, como a pandemia de COVID-19, representaram um tempo de adaptações e grandes transformações.

Posto isso, entende-se que esse intervalo temporal permite uma análise abrangente das evoluções e tendências em práticas inovadoras na hotelaria brasileira, oferecendo uma perspectiva histórica e contemporânea essencial para a compreensão do desenvolvimento do setor.

Foram utilizadas três bases para a busca dos artigos. A seleção das bases SciELO, SPELL e DOAJ para este estudo bibliométrico fundamenta-se na necessidade de captar, com precisão e abrangência, a produção científica brasileira sobre práticas e inovações no setor hoteleiro, no período de 2004 a 2024. A SciELO (Scientific Electronic Library Online), principal biblioteca eletrônica de acesso aberto da América Latina, destaca-se pela ampla cobertura de periódicos brasileiros nas áreas de Turismo, Administração, Gestão e Inovação, assegurando legitimidade e rigor metodológico à coleta de dados. A base SPELL (Scientific Periodicals Electronic Library), com foco em Administração, Contabilidade, Economia e Turismo, complementa o escopo ao oferecer uma seleção criteriosa de periódicos de elevada relevância acadêmica, favorecendo a identificação de estudos específicos sobre

inovação hoteleira. A inclusão da DOAJ (Directory of Open Access Journals), referência internacional em ciência aberta, visa ampliar o espectro da pesquisa, incorporando publicações brasileiras com projeção internacional, ou seja, identifica tendências internacionais que dialogam com a produção nacional. A combinação dessas bases viabiliza uma triangulação metodológica robusta, assegurando diversidade temática, foco nacional e acesso aberto.

Em relação aos descritores para a busca de artigos, a mesma foi direcionada em bases de dados eletrônicas de acesso aberto, nas bases já mencionadas. A estratégia de busca empregou as seguintes combinações de palavras-chave (aplicadas a título, resumo e/ou palavras-chave): (a) Inovação(ões) + hotel; (b) (Práticas/ações) inovadoras + hotel; (c) (Práticas/ações) inovadoras + hotelaria; (d) Inovação(ões) + hotelaria; (e) Inovação(ões) + hospedagem(s); (f) (Práticas/ações) inovadoras + hospedagem(s); (g) Inovação(ões) + (setor) hoteleiro; (h) (Práticas/ações) inovadoras + (setor) hoteleiro.

A seleção dos artigos envolveu as seguintes etapas: (1) avaliação de títulos e resumos para verificação da relevância da temática; e (2) leitura integral dos artigos que foram pré-selecionados para confirmação da pertinência aos critérios de inclusão (foco em práticas e ações inovadoras em meios de hospedagem no Brasil) e exclusão (no caso de ser temas tangenciais ou genéricos, ou terem sido realizados no setor hoteleiro de outros países).

No total foram encontrados 36 artigos, como critérios de exclusão, foram retirados: os que estavam em duplicidade, tendo em vista as três fontes de busca, dois que tratavam de hospitalidade em hospitais, três trabalhos que tinham o foco em hotelaria de outros países (México, Rússia e Turquia), e outros quatro trabalhos que não tinham como foco principal a inovação na hotelaria, mas que apareceram nos resultados de busca por terem a palavra inovação no resumo, por exemplo, como sendo resultado ou indicação do estudo. No total foram selecionados 19 artigos que estavam coerentes com o foco dessa pesquisa.

O tratamento e a análise dos dados foi realizada qualitativamente e quantitativamente com o auxílio do software Excel. A nuvem de palavras gerada com a Vennage, que é uma ferramenta online utilizada para criar infográficos e outros recursos visuais.

mencionados no quadro 1, foram relacionados nas referências no final do trabalho, com informações integrais.

Quadro 1 – Informações dos artigos selecionados

Título do Artigo	Ano Publicação	Autores	Periódico	Objetivo Principal	Metodologia Utilizada
Uso da Internet no Setor de Hotelaria de Recife-PE	2004	Márcia Moura Leite Lobianco e Anátalia Saraiva Martins Ramos	RAE-eletrônica	Identificar fatores que influenciam o uso da Internet em hotéis.	Pesquisa quantitativa; 52 hotéis no Recife.
Os Muitos Olhares sobre o Conceito de Hotel Boutique	2012	Ricardo Barbosa Angeli, Ricardo de Gil Torres e Ricardo Frota de Albuquerque Maranhão	Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo	Verificar o conceito de hotel boutique como uma eventual estratégia de renovação para a hotelaria independente.	Revisão teórica, estudo bibliográfico.
Implementação de ações inovadoras e empreendedorismo: estudo de múltiplos casos em empresas hoteleiras de pequeno porte	2014	Patrícia Melo Sacramento e Rivanda Meira Teixeira	Caderno Virtual de Turismo	Analisar as ações inovadoras implementadas por empreendedores em empresas hoteleiras de pequeno porte de Sergipe.	Estudo de casos. Entrevistas com os proprietários dos hotéis. Pesquisa qualitativa.
Contribuição dos Recursos Estratégicos nos Processos de Criação da Inovação em uma Rede de Cooperação Hoteleira	2014	Vinícius Costa da Silva Zonato, Clari Schuh e Patrínês Aparecida França Zonato	Turismo em Análise	Analisar a contribuição dos recursos estratégicos nos processos de criação da inovação, em uma rede de cooperação do setor hoteleiro.	Pesquisa qualitativa, com estudo de casos múltiplos. Entrevistas em profundidade.
Meios de Hospedagem e Inovação como Estratégia Competitiva: Uma Discussão Teórica com Base na Visão de Porter	2015	Vanessa de Oliveira Menezes Sieglinde Kindl da Cunha	Revista Rosa dos Ventos	Discutir a inovação como fonte de vantagem competitiva em meios de hospedagem, a partir da visão de Porter.	Revisão de literatura e discussão teórica.
A Inovação nos Meios de Hospedagem na Praia da Armação – Sul da Ilha de Santa Catarina	2016	Janice Niedersberg e Tiago Savi Mondo	Revista Acadêmica do Observatório de Inovação do Turismo	Investigar práticas de inovação em meios de hospedagem da Praia da Armação.	Pesquisa quali e quantitativa. Entrevistas, questionários e observação direta.
Práticas de inovações sustentáveis: Estudo qualitativo no setor hoteleiro em Fortaleza/CE	2016	Márcia Lopes Cardoso e Marina Dantas de Figueiredo	Caderno Virtual de Turismo	Analisar a adoção de inovações visando à sustentabilidade por empresas do setor hoteleiro de Fortaleza.	Pesquisa de abordagem qualitativa com realização de entrevistas com gerentes e supervisores.
Representatividade do Mercado de Hospedagem de Campo Grande (MS) nos Canais de Distribuição Acessados pelas Tecnologias de Informação e Comunicação (TICS)	2019	Izac Oliveira Belino Bonfim, Guilherme Garcia Velasquez, e Ana Beatriz de Almeida Carneiro Leal	Revista de Turismo Contemporâneo – RTC	Mensurar os dados quantitativos de distribuição e inovação nos Meios de Hospedagem [MH] da Cidade de Campo Grande/MS.	Pesquisa quali-quantitativa.

Acessibilidade em Meios de Hospedagem: O Uso de Processos Inovadores no Atendimento das Necessidades do Turista com Deficiência	2020	Marklea da Cunha Ferst, Julia Ismar Silva de Souza e Helen Rita Menezes Coutinho	Turismo, Visão e Ação	Analisar o uso de processos inovadores para atender turistas com deficiência em Manaus.	Pesquisa quantitativa; 18 meios de hospedagem; escala exploratória e descritiva.
Análise do grau de inovação nas MPEs do Turismo em uma área de fronteira à luz do radar de inovação	2021	Josiane da Silva Bezerra, Patrícia Cristina Statella Martins, Juliana Mayumi Nishi	Revista Acadêmica Observatório de Inovação do Turismo	Analisar o grau de inovação em MPEs turísticas em Ponta Porã-MS.	Estudo de caso integrado; 4 empresas. Análise quali-quantitativa.
Inovação, Hotelaria e Megatendências: Um Estudo Introdutório	2021	Juliana Medaglia, Stella Gardolinski, Lucas Araújo Fagundes dos Reis e Sofia Ignaszewski	Cenário: Revista Interdisciplinar em Turismo e Território	Discutir inovação no ambiente turístico, indicando as megatendências nos meios de hospedagem.	Pesquisa exploratória, com revisão de literatura e análise interpretativa.
As dinâmicas da inovação tecnológica no setor hoteleiro em tempos de pandemia da Covid-19 na cidade do Rio de Janeiro	2021	Mariana Pires Vidal López Marina Hastenreiter Silva Thamata Marini Grossi da Silva	Revista Turismo em Análise – RTA	Identificar as inovações tecnológicas adotadas pelas redes hoteleiras do Rio de Janeiro em razão da Covid-19.	Revisão bibliográfica e pesquisa documental. Websites de 29 redes hoteleiras.
O Uso Das Estratégias de Co-Marketing, Coopetição e Marketing do Destino, por meio da Mídia Social Instagram no Período de Pandemia	2021	Andre Riani Costa Perinotto, Luciano de Lima Sobrinho, Jakson Renner Rodrigues Soares, María Dolores Sánchez Fernández	PODIUM Sport, Leisure and Tourism Review	Identificar a existência de estratégias de co-marketing e coopetição no Instagram pelos meios de hospedagem de Jericoacoara.	Qualitativa
A Utilização da Capacidade Dinâmica de Inovação e a Gestão Estratégica de Pessoas, como Preditores ao Desempenho na Indústria Hoteleira	2021	Deosir Flávio Lobo de Castro Junior, Marcio N. Miura, Elvis Silveira Martins, Jonatas Ramos	Marketing & Tourism Review	Verificar a relação da capacidade dinâmica de inovação e gestão estratégica de pessoas, na hotelaria executiva e econômica em Florianópolis.	Pesquisa quantitativa, survey, realizada com gestores dos hotéis, com 141 questionários válidos.
As inovações tecnológicas na recepção e unidades habitacionais dos hotéis de luxo e bom conforto de Fortaleza (Ceará)	2022	Lizierey de Brito Fontenelee Jean Max Tavares	Revista Acadêmica do Observatório de Inovação do Turismo	Analisar o uso de inovações tecnológicas em recepção e acomodações em hotéis de luxo em Fortaleza.	Pesquisa quantitativa, c/ questionários a gestores de 16 hotéis.
Impactos da Pandemia no Turismo: O caso de uma Pousada em Balneário Camboriú/SC	2022	Micaela Moser, Janypher Marcela Inácio Soares e Gustavo Lima Soares	Revista Acadêmica do Observatório de Inovação do Turismo	Analisar as práticas de uma Pousada, no município de Balneário Camboriú, Santa Catarina, frente à pandemia da COVID-19	Pesquisa quali e quantitativa.
Análise da relação entre capacidade absorviva, inovação em serviços e o desempenho do setor hoteleiro catarinense	2022	Ronaldo Telles, Sidnei Viera Marinho e Simone Sartori	Turismo, Visão e Ação	Analisar a relação entre capacidade absorviva, inovação em serviços e desempenho do setor hoteleiro catarinense.	Pesquisa quantitativa, realizada com gestores ou proprietários de 205 hotéis - 51

					municípios de SC.
A inovação como conceito e base de práticas de gestão: o caso de uma pousada no município de Luís Correa, Piauí, Brasil	2023	Laura Cristina Afonso Costa e Jussara Danielle Martins Aires	Revista Turismo em Análise – RTA	Investigar concepções e práticas potencializadoras de inovação de uma pousada situada no município de Luís Correa, (Piauí)	Abordagem qualitativa com entrevista em profundidade.
Inovação de Serviço em Meios de Hospedagem: Uma Análise Sobre a Influência na Fidelização do Hóspede	2024	Cristina Maria Silva Leitão A. Leite, Silvanio da Silva Gomes e Julio Cesar Ferro de Guimarães	Revista Eletrônica de Administração e Turismo	Analisar a influência da inovação de serviços sobre a fidelização dos hóspedes aos meios de hospedagem.	Pesquisa quantitativa. Survey c/ aplicação de questionários com 188 respondentes.

Fonte: elaboração própria

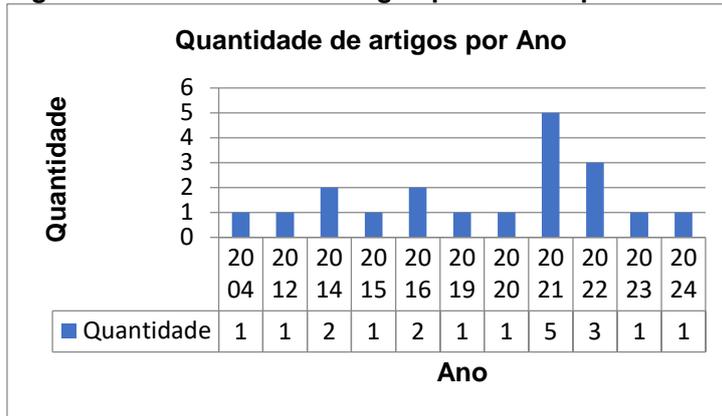
A partir do quadro é possível ver que a abordagem metodológica predominante nos artigos analisados pode ser qualitativa ou quantitativa com a mesma quantidade de artigos, 6 para cada tipo de pesquisa. A utilização mista (quali e quanti) foram a preferência dos autores de 4 artigos, seguidos por 3 de revisão bibliográfica. Os métodos qualitativos mais utilizados são estudos de caso e entrevistas em profundidade, o que sugere um foco na compreensão aprofundada dos fenômenos da inovação no contexto hoteleiro.

Os artigos apresentaram uma gama diversificada de objetivos, incluindo a investigação do uso de tecnologias e canais de distribuição; o grau de inovação; o impacto da inovação na fidelização de hóspedes e no desempenho dos meios de hospedagem; e alguns artigos exploraram as reações do setor hoteleiro a crises, como a pandemia de COVID-19.

Outro ponto a ser observado são os temas dos artigos, os temas relacionados à tecnologia na hotelaria, por exemplo, tornaram-se mais frequentes a partir de 2019, com um aumento significativo de artigos sobre inovações tecnológicas e transformação digital nos anos de 2021 e 2022.

A figura 2 a seguir demonstra a quantidade de artigos publicados ao longo dos anos.

Figura 2 – Quantidade de artigos publicados por ano



Fonte: elaboração própria

A proximidade temporal da pandemia de COVID-19 com o aumento das publicações nos anos de 2021 e 2022 oferece uma lente analítica robusta para a interpretação dos seus achados bibliométricos. A concentração de um número significativamente maior de publicações nesses anos pode indicar um aumento repentino do interesse ou da relevância do tema. Isso pode estar relacionado a eventos específicos (como a pandemia de COVID-19, que impactou fortemente o setor de turismo e hospedagem, levando à busca por soluções inovadoras para adaptação e recuperação), novas linhas de financiamento para pesquisa, ou um amadurecimento da área de estudo no Brasil. A crise sanitária global impôs desafios sem precedentes ao setor de turismo e particularmente, aos meios de hospedagem, demandando adaptações e inovações urgentes para garantir a segurança, a viabilidade operacional e a própria sobrevivência dos negócios.

A elevação na produção científica brasileira nesse período pode ser interpretada como uma resposta da comunidade acadêmica à necessidade de compreender e analisar as transformações induzidas pela pandemia no setor hoteleiro. As inovações implementadas, que vão desde protocolos de higiene e segurança a tecnologias de atendimento sem contato e novos modelos de negócios, tornaram-se um tema central de investigação. Nesse contexto, Ratten (2020) discute como a pandemia atuou como um catalisador para a inovação e a adaptação em diversos aspectos do setor. Algumas mudanças foram de cunho imediatista, entretanto, muitas inovações se estabeleceram após a crise da pandemia.

O quadro 2 refere-se à filiação de cada autor dos artigos selecionados para esse estudo.

Quadro 2 – Autores e instituições

Nome do Autor	Nome da Instituição	Nome do Autor	Nome da Instituição
Ana Beatriz de Almeida Carneiro Leal	Universidade Federal de Mato Grosso do Sul/UFMS	Liziry de Brito Fontenelee	Universidade Estadual do Ceará/UECE
Anatália Saraiva Martins Ramos	Universidade Federal do Rio Grande do Norte/UFRN	Lucas Araújo Fagundes dos Reis	Universidade Federal do Paraná/UFPR
Andre Riani Costa Perinotto	Universidade Estadual do Ceará/UECE	Luciano de Lima Sobrinho	Universidade Estadual do Ceará/UECE
Clari Schuh	Universidade de Santa Cruz do Sul/UNISC	Márcia Lopes Cardoso e Marina Dantas de Figueiredo	Universidade de Fortaleza/UNIFOR
Cristina Maria Silva Leitão A. Leite	Universidade Federal de Pernambuco/UFPE	Márcia Moura Leite Lobianco	Universidade Federal do Rio Grande do Norte/UFRN
Deosir Flávio Lobo de Castro Junior	Instituto Federal de Santa Catarina – IFSC	Marcio N. Miura	Universidade Estadual do Oeste do Paraná/UNIOESTE
Elvis Silveira-Martins	Universidade Federal de Pelotas/UFPEL	Mariana Pires Vidal López	Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro/UFRRJ
Guilherme Garcia Velasquez	Universidade Federal de Mato Grosso do Sul/UFMS	Marina Hastenreiter Silva	Fundação de Apoio à Escola Técnica
Gustavo Lima Soares	Universidade do Vale do Itajaí/UNIVALI	Marklea da Cunha Ferst	Universidade do Estado do Amazonas/UEA
Helen Rita Menezes Coutinho	Universidade do Estado do Amazonas/UEA	Micaela Moser	Universidade da Coruña, Espanha
Izac Oliveira Belino Bonfim	Universidade Federal de Mato Grosso do Sul/UFMS	Patrícia Cristina Statella Martins	Universidade do Vale do Itajaí/UNIVALI
Jakson Renner Rodrigues Soares	Universidade Estadual do Ceará/UECE	Patrícia Melo Sacramento	Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul/UEMS
Janice Niedersberg	Instituto Federal de Santa Catarina/IFSC	Patrínês Aparecida França Zonatto	Universidade Federal de Sergipe/UFS
Janypher Marcela Inácio Soares	Universidade do Vale do Itajaí/UNIVALI	Ricardo Barbosa Angeli	Universidade de Santa Cruz do Sul/UNISC
Jean Max Tavares	Universidade Estadual do Ceará/UECE	Ricardo de Gil Torres	Universidade Nove de Julho/UNINOVE
Jonatas Ramos	Instituto Federal de Santa Catarina - IFSC	Ricardo Frota de Albuquerque Maranhão	Universidade Anhembí Morumbi
Josiane da Silva Bezerra	Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul/UEMS	Rivanda Meira Teixeira	Universidade Anhembí Morumbi
Julia Ismar Silva de Souza	Universidade do Estado do Amazonas/UEA	Ronaldo Telles	Universidade Federal de Sergipe/UFS
Juliana Mayumi Nishi	Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul/UEMS	Sieglinde Kindl da Cunha	Centro Universitário Uniavan (Camburiú)
Juliana Medaglia	Universidade Federal do Paraná/UFPR	Sidnei Viera Marinho	Universidade Positivo/UP
Julio Cesar Ferro de Guimarães	Universidade Federal de Pernambuco/UFPE	Sidnei Vieira Marinho	Universidade do Vale do Itajaí/UNIVALI
Jussara Danielle Martins Aires	Universidade Federal do Maranhão/UFMA	Silvanio da Silva Gomes	Universidade Do Vale do Itajaí
Laura Cristina Afonso Costa	Universidade Federal do Maranhão/UFMA	Simone Sartori	Universidade Do Vale do Itajaí

Fonte: elaboração própria

O quadro 2 é de cunho informativo e descritivo, nele pode ser observado, por exemplo, que as produções estão relativamente distribuídas entre universidades federais, estaduais, centros universitários e institutos federais, isso revela uma

diversidade institucional, o que contribui com a ampliação de conhecimentos sobre o tema de diferentes perspectivas. Uma inferência que pode ser feita, é que instituições de ensino com 3 ou mais autores podem conter núcleos de pesquisa organizados, que atuam conjuntamente em projetos na área de inovação ou hospitalidade. A colaboração interinstitucional é presente, mas ainda incipiente, e poderia ser expandida. Existe uma forte concentração de autores nas regiões Sul e Nordeste do Brasil, especialmente em Santa Catarina, Paraná, Ceará e Rio Grande do Norte.

Práticas e Ações Inovadoras na Hotelaria

Essa subseção da seção de resultados e discussão refere-se a uma análise qualitativa dos artigos selecionados, onde foi possível identificar práticas e ações inovadoras presentes nos estudos desenvolvidos. A análise de artigos científicos sobre inovação em meios de hospedagem revelou diversas práticas inovadoras, principalmente em digitalização, personalização de serviços e gestão estratégica. Essas práticas se agrupam em quatro categorias: Inovação: (1) Tecnológica, (2) em Serviços, (3) Organizacional/Gerencial e (4) Sustentável. A **inovação tecnológica** é a tendência mais comum, com adoção de reservas online, CRM, marketing digital, atendimento automatizado, check-in/out via smartphone, autoatendimento, IA, sistemas ERP e melhorias em internet, notadamente em centros urbanos e hotéis de negócios ou longa duração. A **Inovação em serviços** foca na customização da experiência do hóspede, como cafés da manhã específicos, amenidades para home office, QR Codes em alimentos, pacotes promocionais, fidelização e reestruturação de acomodações, incluindo o conceito de long stay. A **Inovação organizacional/gerencial**, especialmente em PMEs, engloba gestão horizontal, participação de funcionários, planejamento estratégico informal, indicadores de desempenho, capacitação, ambiente de trabalho positivo, retenção de talentos, liderança, co-marketing, parcerias locais e uso de influenciadores. A **Inovação sustentável**, menos frequente, inclui energia solar, reaproveitamento de água, controle de desperdícios, materiais reciclados, e certificações ambientais, buscando responsabilidade socioambiental e competitividade.

Predominam inovações incrementais e adaptativas, principalmente em meios de hospedagem independentes ou de pequeno porte, enquanto os mais estruturados mostram maior capacidade de absorção de conhecimento, P&D e sistematização da inovação. A seguir no quadro 3, são apresentadas um resumo das principais práticas

e ações inovadoras identificadas nas análises e discussão das pesquisas dos artigos selecionados.

Quadro 3 – Práticas e Ações inovadoras

Título do Artigo	Práticas e Ações Inovadoras
Uso da Internet no Setor de Hotelaria de Recife-PE	Reservas online, e-commerce, videoconferência, influência da idade e TI na adoção da internet.
Os Muitos Olhares sobre o Conceito de Hotel Boutique	Discussão teórica - menciona hotéis boutique no Brasil como inovação simbólica (tematização, personalização, estética).
Implementação de ações inovadoras e empreendedorismo: estudo de múltiplos casos em empresas hoteleiras de pequeno porte	Informatização, reservas online, controle de estoque. Pacotes personalizados, fidelização, gastronomia temática. Capacitação e ações sustentáveis. Presença digital, participação em eventos, programas de fidelização.
Contribuição dos Recursos Estratégicos nos Processos de Criação da Inovação em uma Rede de Cooperação Hoteleira	Automatização, padronização e integração dos sistemas. Novos pacotes e personalizações. Alianças estratégicas e redes colaborativas. Canais digitais e programas de fidelização.
Meios de Hospedagem e Inovação como Estratégia Competitiva: Uma Discussão Teórica com Base na Visão de Porter	Reformas físicas; sustentabilidade ambiental; fidelização; TI para reservas e gestão; co-marketing.
A Inovação nos Meios de Hospedagem na Praia da Armação – Sul da Ilha de Santa Catarina	Pacotes personalizados, espaços temáticos como suítes com decoração diferenciada. Serviços adicionais como por exemplo aluguel de bicicletas. Uso de sistemas de reservas online e softwares de gestão. Redes sociais ativas e uso de plataformas digitais de reservas. Participação em eventos e feiras de turismo regionais.
Práticas de inovações sustentáveis: Estudo qualitativo no setor hoteleiro em Fortaleza/CE	Energia solar; coleta seletiva; reuso de água; campanhas de conscientização e certificações.
Representatividade do Mercado de Hospedagem de Campo Grande (MS) nos Canais de Distribuição Acessados pelas Tecnologias de Informação e Comunicação (TICS)	Utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação para impulsionar as vendas. adoção de plataformas como o AIRBNB para comercialização. Implementação de sistemas de reservas online. Utilização do marketing eletrônico para alcançar um público mais amplo. Diversificação dos canais (diretos e indiretos) de distribuição.
Acessibilidade em Meios de Hospedagem: O Uso de Processos Inovadores no Atendimento das Necessidades do Turista com Deficiência	Melhoria de produtos. Torneiras com sensor. Processos organizacionais, gestão e digitalização. Transformação digital mais evidente apenas em uma empresa.
Análise do grau de inovação nas MPEs do Turismo em uma área de fronteira à luz do radar de inovação	Investimento em treinamento e formação de equipes. Gestão estruturada com adoção de pesquisa de mercado e gestão por indicadores.
Inovação, Hotelaria e Megatendências: Um Estudo Introdutório	Sustentabilidade certificada; adaptação às megatendências: individualização/ customização de serviços, desenvolvimento tecnológico e sustentabilidade. Tecnologia aplicada à experiência do cliente.
As dinâmicas da inovação tecnológica no setor hoteleiro em tempos de pandemia da Covid-19 na cidade do Rio de Janeiro	Uso de sistemas de check-in móvel. Máquinas de totem de check-in e check-out sem contato físico. Sistemas de robô de limpeza com tecnologias avançadas para desinfecção aprimorada. Uso de aplicativos em diferentes setores (recepção, governança, A&B). Uso de QR code.
O Uso Das Estratégias de Co-Marketing, Coopetição e Marketing do Destino, por meio da Mídia Social Instagram no Período de Pandemia	Inovação no uso das Tecnologias de Informação e Comunicação para realizar o marketing digital. Estratégias de co-marketing e coopetição. Uso de influenciadores e promoções conjuntas.
A Utilização da Capacidade Dinâmica de Inovação e a Gestão Estratégica de Pessoas, como Preditores ao Desempenho na Indústria Hoteleira	Inovação gerencial e em serviços; Gestão estratégica de pessoas: incentivo à criatividade, capacitação e desenvolvimento dos colaboradores.

As inovações tecnológicas na recepção e unidades habitacionais dos hotéis de luxo e bom conforto de Fortaleza (Ceará)	Adoção de inovações tecnológicas no front-office e unidades habitacionais dos hotéis.
Impactos da Pandemia no Turismo: O caso de uma Pousada em Balneário Camboriú/SC	Mudança de modelo de negócio. Fidelização com cartão de pontos. Inovação na estrutura do meio de hospedagem. Redução de tarifas. Inovações tecnológicas, como check-in realizado direto pelo smartphone, utilização de site e redes sociais.
Análise da relação entre capacidade absorptiva, inovação em serviços e o desempenho do setor hoteleiro catarinense	Inovação em novos clientes, receitas, sistemas de entrega (tecnologia, pessoas/cultura); redes sociais; absorção de conhecimento externo.
A inovação como conceito e base de práticas de gestão: o caso de uma pousada no município de Luís Correia, Piauí, Brasil	Adoção de novos produtos, como a oferta de passeios e roteiros. Parcerias com empresas do trade local. Adoção de ações para reduzir custos. Implantação de software de gestão integrada.
Inovação de Serviço em Meios de Hospedagem: Uma Análise Sobre a Influência na Fidelização do Hóspede	Como as inovações influenciam os hóspedes? Contribuem para o vínculo de fidelização entre hóspede e meio de hospedagem. O investimento em práticas inovadoras leva à retenção do hóspede.

Fonte: elaboração própria

Avaliando as práticas inovadoras encontradas nas pesquisas dos artigos selecionados, pode-se perceber que as TICs têm sido cruciais para a inovação hoteleira. Práticas como reservas online, e-commerce, check-in móvel, marketing digital, apps e QR codes otimizam a operação, o alcance de clientes e a experiência do hóspede. Outro ponto muito importante, refere-se à experiência do cliente, posto que, os meios de hospedagem tem se preocupado com a customização de serviços e experiências personalizadas, desde hotéis boutique temáticos até pacotes e serviços inovadores para fidelização. A gestão de pessoas tem sido recorrente como estratégia inovadora na hotelaria no que se refere a treinamento, capacitação e alinhamento estratégico dos colaboradores, que agregam valor e aumentam a competitividade. Também é importante ressaltar que a hotelaria tem procurado se adaptar às mudanças do mercado, como em momentos de novas demandas e crises (ex: COVID-19), com inovações de protocolos de segurança, tecnologias para reduzir contato físico e novos modelos de negócios. Outro ponto a ser lembrado, é a colaboração e o desenvolvimento de redes impulsionam a inovação, e foi evidenciado também em parte dos artigos. Estratégias como co-marketing, coopetição e parcerias locais expandem o alcance, a oferta e a competitividade dos meios de hospedagem.

A análise de 19 estudos revela que a inovação no setor hoteleiro brasileiro é predominantemente incremental, voltada à melhoria de produtos, serviços e processos já existentes. Hotéis de médio e grande porte, especialmente os ligados a redes, demonstram maior capacidade de inovação, destacando-se em práticas como uso de energia solar, reaproveitamento de água e fidelização de clientes. Por outro lado, as MPEs enfrentam desafios estruturais, como gestão familiar informal, baixa

qualificação dos gestores e dificuldade de acesso a recursos para inovação. Gestores com perfil inovador são fator decisivo para o sucesso dessas ações.

Em resumo, o setor demonstra potencial inovador, mas sua ampliação requer políticas públicas, redes colaborativas, qualificação profissional e ferramentas adaptadas à realidade das pequenas empresas.

IMPLICAÇÕES PRÁTICAS E/OU TEÓRICAS

No que se refere às implicações teóricas do presente estudo, considera-se que a sistematização do conhecimento científico sobre inovação na hotelaria, ofereceu um panorama amplo da produção nacional entre 2004 e 2024.

Também foi possível identificar uma tipologia analítica da inovação na hotelaria, dividida em quatro dimensões a partir dos artigos selecionados: (a) tecnológica, (b) de serviços, (c) organizacional/gerencial e (d) sustentável.

Houve também o aprofundamento da compreensão da inovação incremental como dominante no setor, evidenciando o caráter adaptativo da hotelaria brasileira, especialmente entre as MPEs.

Em relação às implicações práticas, foi possível identificar as práticas inovadoras adotadas por empreendimentos hoteleiros reais, úteis como benchmarking para gestores, empreendedores e consultores do setor. Pode ser observado a importância das TICs, da gestão estratégica de pessoas e da hospitalidade experiencial como pilares para a inovação nos meios de hospedagem. Outra implicação prática diz respeito à sinalização da necessidade de políticas públicas específicas, que apoiem MPEs na superação de barreiras à inovação (ex: qualificação, financiamento e redes de cooperação). Também foi possível verificar a relevância da liderança inovadora e da gestão adaptativa como elementos centrais para a sobrevivência e diferenciação competitiva no setor.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A inovação nos meios de hospedagem brasileiros está em evolução, com avanços pontuais e difusos, especialmente nas empresas com maior capital humano, acesso a redes e inserção em destinos turísticos estruturados. Para ampliar esse movimento, é necessário: (a) Investimento em capacitação, (b) Estímulo a redes colaborativas, (c) Incentivos públicos à inovação e sustentabilidade, (d) ferramentas adaptadas à realidade das MPEs.

Assim, conclui-se que a principal convergência entre os artigos está no reconhecimento da inovação como processo contínuo e multifacetado, que pode envolver desde ações simples de marketing até transformações estruturais e tecnológicas mais robustas. Ainda que em níveis distintos, todos os estudos evidenciam esforços (em menor ou maior grau) para adaptar-se às dinâmicas do mercado turístico contemporâneo, reafirmando o papel central da inovação na geração de valor e diferenciação competitiva nos meios de hospedagem.

As contribuições deste estudo do ponto de vista teórico, foi a estruturação de um panorama detalhado das abordagens e dimensões da inovação no setor, categorizando as práticas em tecnológica, de serviços, organizacional e sustentável. Além disso, revelou o papel estratégico da inovação como elemento central para a competitividade, resiliência e personalização na hospitalidade. Do ponto de vista prático, o estudo apresenta um inventário abrangente de práticas inovadoras, que podem orientar gestores hoteleiros, formuladores de políticas e empreendedores em suas decisões. Destacam-se soluções como o uso de tecnologias digitais, personalização da experiência do hóspede, estratégias de fidelização, parcerias e ações sustentáveis, demonstrando como a inovação pode ser adaptada à realidade das MPEs brasileiras. Entretanto, como qualquer pesquisa, esse estudo apresenta algumas limitações. A análise concentrou-se exclusivamente em artigos publicados em bases de acesso aberto e pode ter deixado de fora produções relevantes indexadas em outras plataformas. Além disso, a abordagem bibliométrica, embora eficaz para mapear tendências, não aprofunda a análise crítica da qualidade dos estudos selecionados ou das práticas inovadoras.

Para pesquisas futuras, recomenda-se ampliar o escopo para bases internacionais, realizar estudos comparativos entre países ou regiões e empregar abordagens qualitativas aprofundadas (como etnografias ou estudos de caso longitudinais) para compreender os mecanismos de implementação, difusão e impacto das inovações. Além disso, poderia ser investigado o papel de políticas públicas, a formação profissional e redes de colaboração como vetores de estímulo à inovação no setor hoteleiro brasileiro.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, D. S.; ABREU, F. B.; BOAVIDA-PORTUGAL, I. Digital twins in tourism: a systematic literature review. **arXiv preprint**, [s.l.], 2025. Disponível em: <https://arxiv.org/abs/2502.00002>. Acesso em: 20 abr. 2025.

- ANGELI, R. B.; TORRES, R. D. G.; MARANHÃO, R. F. A. Os muitos olhares sobre o conceito de hotel boutique. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, 2012.
- BEZERRA, J. S.; MARTINS, P. C. S.; NISHI, J. M. Análise do grau de inovação nas MPEs do turismo em uma área de fronteira à luz do radar de inovação. **Revista Acadêmica do Observatório de Inovação do Turismo**, 2021.
- BONFIM, I. O. B.; VELASQUEZ, G. G.; LEAL, A. B. A. C. Representatividade do mercado de hospedagem de Campo Grande (MS) nos canais de distribuição acessados pelas tecnologias de informação e comunicação (TICs). **Revista de Turismo Contemporâneo – RTC**, 2019.
- BUHALIS, D. **eTourism: Information Technology for Strategic Tourism Management**. Harlow: Pearson Education, 2003.
- CARDOSO, M. L.; FIGUEIREDO, M. D. Práticas de inovações sustentáveis: estudo qualitativo no setor hoteleiro em Fortaleza/CE. **Caderno Virtual de Turismo**, 2016.
- CASTELI, G. **Administração hoteleira**. Caxias do Sul: EDUCS, 2001.
- CASTELLI, G. **Gestão hoteleira**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2016.
- CASTELLI, G. **Hospitalidade: a inovação na gestão das organizações prestadoras de serviço**. São Paulo: Saraiva, 2010.
- CASTRO JUNIOR, D. F. L.; MIURA, M. N.; MARTINS, E. S.; RAMOS, J. A utilização da capacidade dinâmica de inovação e a gestão estratégica de pessoas, como preditores ao desempenho na indústria hoteleira. **Marketing & Tourism Review**, 2021.
- COOPER, C. et al. **Turismo: princípios e práticas**. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2008.
- COSTA, L. C. A.; AIRES, J. D. M. A inovação como conceito e base de práticas de gestão: o caso de uma pousada no município de Luís Correa, Piauí, Brasil. **Revista Turismo em Análise – RTA**, 2023.
- DIAS, R.; PIMENTA, M. **Gestão de hotelaria e turismo**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.
- FERST, M. C.; SOUZA, J. I. S.; COUTINHO, H. R. M. Acessibilidade em meios de hospedagem: o uso de processos inovadores no atendimento das necessidades do turista com deficiência. **Turismo, Visão e Ação**, 2020.
- FONTENELE, L. B.; TAVARES, J. M. As inovações tecnológicas na recepção e unidades habitacionais dos hotéis de luxo e bom conforto de Fortaleza (Ceará). **Revista Acadêmica do Observatório de Inovação do Turismo**, 2022.
- FURTADO, S.; VIEIRA, F. **Hospitalidade: turismo e estratégias segmentadas**. São Paulo: Cengage Learning, 2011.
- HAYES, D.; NINEMEIER, J. **Gestão de operações hoteleiras**. São Paulo: Pearson, 2005.
- ISMAIL, A. **Hospedagem: front office e governança**. São Paulo: Cengage Learning, 2004.
- LAGE, B. H. G.; MILONE, P. C. (orgs.). **Turismo: teoria e prática**. São Paulo: Atlas, 2000.
- LAW, R.; BUHALIS, D. Progress in information technology and tourism management: 20 years on and 10 years after the Internet—the state of eTourism research. **Tourism Management**, v. 29, n. 4, p. 609–623, 2008.
- LEITE, C. M. S. L. A.; GOMES, S. S.; GUIMARÃES, J. C. F. Inovação de serviço em meios de hospedagem: uma análise sobre a influência na fidelização do hóspede. **Revista Eletrônica de Administração e Turismo**, 2024.
- LEUNG, D.; LAW, R.; VAN HOOFF, H.; BUHALIS, D. Social media in tourism and hospitality: A literature review. **Journal of Travel & Tourism Marketing**, v. 30, n. 1-2, p. 3–22, 2013.

LOBICANO, M. M. L.; RAMOS, A. S. M. Uso da internet no setor de hotelaria de Recife-PE. **RAE-eletrônica**, 2004.

LÓPEZ, M. P. V.; SILVA, M. H.; SILVA, T. M. G. As dinâmicas da inovação tecnológica no setor hoteleiro em tempos de pandemia da Covid-19 na cidade do Rio de Janeiro. **Revista Turismo em Análise – RTA**, 2021.

MEDAGLIA, J.; GARDOLINSKI, S.; REIS, L. A. F.; IGNASZEWSKI, S. Inovação, hotelaria e megatendências: um estudo introdutório. **Cenário: Revista Interdisciplinar em Turismo e Território**, 2021.

MENEZES, V. O.; CUNHA, S. K. Meios de hospedagem e inovação como estratégia competitiva: uma discussão teórica com base na visão de Porter. **Revista Rosa dos Ventos**, 2015.

MOSER, M.; SOARES, J. M. I.; SOARES, G. L. Impactos da pandemia no turismo: o caso de uma pousada em Balneário Camboriú/SC. **Revista Acadêmica do Observatório de Inovação do Turismo**, 2022.

NIEDERSBERG, J.; MONDO, T. S. A inovação nos meios de hospedagem na Praia da Armação – Sul da Ilha de Santa Catarina. **Revista Acadêmica do Observatório de Inovação do Turismo**, 2016.

OLIVEIRA, T. B. V. L.; SOHN, A. P. L. Gestão da experiência do cliente: perspectivas contemporâneas na hotelaria. **Turismo: Visão e Ação**, Itajaí, v. 25, n. 2, p. 359–381, 2023. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/tva/a/XBP9sZGsBGw6PStDGphkLsf/>. Acesso em: 20 abril 2025.

PEIXOTO, N. E. S.; PEREIRA-FILHO, M. M.; FARIAS, J. S. Panorama da produção empírica internacional de inovação em serviços turísticos entre 2008 e 2020: uma revisão sistemática da literatura. **Internext – Revista Eletrônica de Negócios Internacionais da ESPM**, São Paulo, v. 16, n. 1, p. 1–20, 2022. Disponível em: <https://internext.espm.br/internext/article/view/596>. Acesso em: 20 abr. 2025.

PERINOTTO, A. R. C.; SOBRINHO, L. L.; SOARES, J. R. R.; SÁNCHEZ FERNÁNDEZ, M. D. O uso das estratégias de co-marketing, coopetição e marketing do destino, por meio da mídia social Instagram no período de pandemia. **PODIUM Sport, Leisure and Tourism Review**, 2021.

SACRAMENTO, P. M.; TEIXEIRA, R. M. Implementação de ações inovadoras e empreendedorismo: estudo de múltiplos casos em empresas hoteleiras de pequeno porte. **Caderno Virtual de Turismo**, 2014.

SCHUMPETER, J. A. **The theory of economic development: an inquiry into profits, capital, credit, interest, and the business cycle**. Cambridge: Harvard University Press, 1934.

SOGAYAR, R.; FURTADO, S. (orgs.). **Hospitalidade: um relacionamento global de conhecimentos e atitudes**. São Paulo: LCTE, 2009.

TELLES, R.; MARINHO, S. V.; SARTORI, S. Análise da relação entre capacidade absorptiva, inovação em serviços e o desempenho do setor hoteleiro catarinense. **Turismo, Visão e Ação**, 2022.

ZONATTO, V. C. S.; SCHUH, C.; ZONATTO, P. A. F. Contribuição dos recursos estratégicos nos processos de criação da inovação em uma rede de cooperação hoteleira. **Turismo em Análise**, 2014.