

Percepção e aceitação de tecnologias digitais por gestores da manutenção hoteleira: uma aplicação do Modelo de Aceitação de Tecnologia (TAM)

Aline da Silva Timoteo¹; Francieli Boaria²

Como Citar:

TIMOTEO, Aline da Silva; BOARIA, Francieli. Percepção e aceitação de tecnologias digitais por gestores da manutenção hoteleira: uma aplicação do Modelo de Aceitação de Tecnologia (TAM). Revista Sociedade Científica, vol. 9, n. 1, p. 1874-1897, 2026. <https://doi.org/10.61411/rsc2026140019>

DOI: 10.61411/rsc2026140019

Área do conhecimento:

Ciências Sociais Aplicadas

Sub-área:

Turismo

Palavras-chave:

Hotelaria; Manutenção; Tecnologias digitais; Modelo TAM; Aceitação de tecnologia.

Publicado: 2 de julho de 2026.

Resumo

A transformação digital tem promovido mudanças significativas nas operações hoteleiras, incluindo os processos de manutenção, nos quais as tecnologias digitais contribuem para o aumento da eficiência, do controle operacional e da qualidade dos serviços. Nesse contexto, o presente estudo teve como objetivo analisar a percepção, a aceitação e a intenção de uso de tecnologias digitais por gestores e profissionais vinculados às atividades de manutenção hoteleira, com base no Modelo de Aceitação de Tecnologia (TAM). A pesquisa caracteriza-se como descritiva e exploratória, com abordagem mista, e predominância qualitativa. A coleta de dados foi realizada por meio de questionário estruturado aplicado a gestores e profissionais envolvidos com a manutenção de meios de hospedagem localizados em Foz do Iguaçu - PR. O instrumento foi elaborado a partir dos construtos do Modelo TAM, contemplando facilidade de uso percebida, utilidade percebida, intenção de uso, treinamento e suporte. Os resultados indicaram elevada aceitação das tecnologias digitais pelos participantes, que as percebem como ferramentas úteis para a organização das atividades, o monitoramento dos processos e o apoio à tomada de decisão. Verificou-se que a facilidade de uso favorece a aceitação tecnológica e a intenção de continuidade de uso. Também foram identificadas oportunidades de aprimoramento relacionadas ao treinamento dos usuários, ao suporte organizacional e à qualidade dos dados inseridos nos sistemas. Conclui-se que a digitalização da manutenção hoteleira representa uma estratégia relevante para o aumento da eficiência operacional, sendo sua efetividade dependente da integração entre tecnologia, pessoas e processos organizacionais.

¹Universidade Estadual do Oeste do Paraná (UNIOESTE), Foz do Iguaçu-PR, Brasil. Email: ✕

²Universidade Estadual do Oeste do Paraná (UNIOESTE), Foz do Iguaçu-PR, Brasil. Email: ✕



Hotel maintenance managers' perceptions and acceptance of digital technologies: an application of the Technology Acceptance Model (TAM)

Abstract

Digital transformation has promoted significant changes in hotel operations, including maintenance processes, in which digital technologies contribute to increased efficiency, operational control, and service quality. In this context, the present study aimed to analyze the perception, acceptance, and intention to use digital technologies among managers and professionals involved in hotel maintenance activities, based on the Technology Acceptance Model (TAM). The research is characterized as descriptive and exploratory, with a mixed approach, and a qualitative predominance. Data collection was carried out through a structured questionnaire administered to managers and professionals involved in the maintenance of lodging facilities located in Foz do Iguaçu, Paraná, Brazil. The instrument was developed based on the TAM constructs, encompassing perceived ease of use, perceived usefulness, intention to use, training, and support. The results revealed a high level of acceptance of digital technologies among participants, who perceived them as useful tools for organizing activities, monitoring processes, and supporting decision-making. The findings also indicated that perceived ease of use positively influences both technology acceptance and the intention to continue using these technologies. Furthermore, opportunities for improvement were identified regarding user training, organizational support, and the quality of data entered into the systems. It is concluded that the digitalization of hotel maintenance represents a relevant strategy for enhancing operational efficiency, whose effectiveness depends on the integration of technology, people, and organizational processes.

Keywords: Hospitality; Maintenance; Digital technologies; TAM; Technology acceptance.



1. Introdução

A transformação digital tem promovido mudanças significativas nos modelos de gestão e nas operações de diversos setores econômicos, alterando a forma como organizações planejam, executam e monitoram suas atividades. No setor hoteleiro, caracterizado pela elevada competitividade e pela necessidade constante de garantir qualidade nos serviços prestados, a incorporação de tecnologias digitais tem se intensificado como estratégia para aumentar a eficiência operacional, reduzir custos, aprimorar processos internos e elevar a satisfação dos hóspedes [4,32].

Diante desse cenário, a manutenção hoteleira assume papel de destaque. Tradicionalmente associada à correção de falhas e conservação de instalações físicas, a manutenção passou a ser compreendida como uma função estratégica, diretamente relacionada à continuidade operacional, à preservação dos ativos, à segurança dos usuários e à qualidade da experiência do hóspede [20,24]. Falhas em equipamentos, sistemas de climatização, elevadores, instalações hidráulicas ou elétricas podem comprometer significativamente a percepção de qualidade do serviço, afetando tanto a reputação quanto a competitividade dos empreendimentos hoteleiros.

Paralelamente, os avanços tecnológicos têm possibilitado uma mudança de paradigma na gestão da manutenção, permitindo a transição de abordagens predominantemente corretivas para modelos mais preventivos e preditivos. Ferramentas como *softwares* de gestão da manutenção, sistemas integrados de informação, sensores inteligentes, *Internet* das Coisas (IoT) e plataformas de monitoramento em tempo real têm ampliado a capacidade de controle, planejamento e tomada de decisão dos gestores [15,5]. Além dos ganhos relacionados à produtividade e à redução de custos, essas tecnologias contribuem para o aumento da confiabilidade dos processos e para a melhoria da comunicação entre diferentes departamentos do hotel [23].

Todavia, a simples disponibilidade de recursos tecnológicos não garante sua utilização efetiva nem a obtenção dos resultados esperados. A literatura evidencia que o



sucesso dos processos de transformação digital depende, em grande medida, da forma como os indivíduos percebem e aceitam as tecnologias implementadas [7,31]. Aspectos relacionados à facilidade de uso, utilidade percebida, treinamento, suporte organizacional e resistência à mudança podem influenciar diretamente a adoção das ferramentas digitais e, conseqüentemente, os benefícios gerados por elas [2,26].

Embora a transformação digital e a automação tenham sido amplamente discutidas na literatura recente sobre turismo e hotelaria, observa-se que a maior parte dos estudos se concentra em áreas como atendimento ao hóspede, reservas, *marketing* digital, *check-in* automatizado e experiências inteligentes de consumo [4,15]. Em contrapartida, ainda são limitadas as investigações voltadas aos setores operacionais de apoio, especialmente à manutenção hoteleira, cuja atuação é fundamental para garantir a qualidade dos serviços e a eficiência das operações. Da mesma forma, são escassos os estudos que analisam a aceitação de tecnologias digitais por profissionais diretamente envolvidos com a gestão da manutenção.

Diante desse cenário, torna-se relevante compreender como gestores e profissionais da manutenção percebem as tecnologias digitais incorporadas às suas rotinas de trabalho e quais fatores influenciam sua aceitação. Para essa finalidade, o presente estudo adota como base teórica o Modelo de Aceitação de Tecnologia (*Technology Acceptance Model* - TAM), proposto por Davis [7], amplamente utilizado para explicar o comportamento dos usuários diante da adoção de novas tecnologias. O modelo sustenta que a utilidade percebida e a facilidade de uso percebida constituem os principais determinantes da aceitação tecnológica, influenciando as atitudes e intenções comportamentais dos indivíduos, embora este estudo tenha se concentrado especificamente na intenção de uso.

Assim, este estudo busca responder à seguinte questão de pesquisa: como gestores e profissionais vinculados às atividades de manutenção hoteleira percebem o



uso de tecnologias digitais e de que forma a facilidade de uso percebida influencia sua aceitação dessas tecnologias?

Para responder a essa questão, o objetivo geral consiste em analisar a percepção, a aceitação e a intenção de uso de tecnologias digitais por gestores e profissionais vinculados ao setor de manutenção hoteleira, com base no Modelo de Aceitação de Tecnologia (TAM). Especificamente, busca-se: a) Compreender a percepção dos participantes sobre a utilização de tecnologias digitais nos processos de manutenção hoteleira; b) Analisar a percepção dos participantes quanto à utilidade das tecnologias digitais aplicadas à manutenção, com base no construto de utilidade percebida do Modelo de Aceitação de Tecnologia (TAM); c) Verificar como a facilidade de uso influencia a aceitação dessas tecnologias nos processos de manutenção hoteleira; d) Investigar a influência do treinamento e do suporte organizacional na utilização das ferramentas digitais; e) Avaliar a intenção de continuidade do uso de tecnologias digitais nos processos de manutenção hoteleira.

A relevância deste estudo manifesta-se tanto no âmbito acadêmico quanto no gerencial. Do ponto de vista científico, contribui para ampliar a aplicação do Modelo TAM em um contexto ainda pouco explorado pela literatura, o setor de manutenção hoteleira. Sob a perspectiva prática, os resultados podem auxiliar gestores na implementação de tecnologias digitais de forma mais alinhada às necessidades dos usuários, favorecendo maiores níveis de aceitação, utilização efetiva e retorno dos investimentos realizados em transformação digital.

Além desta introdução, o artigo está estruturado em quatro seções. A primeira apresenta a fundamentação teórica sobre manutenção hoteleira, digitalização e modelo de aceitação de tecnologia. Em seguida, são descritos os procedimentos metodológicos adotados na pesquisa. Posteriormente, apresentam-se os resultados e suas discussões à luz da literatura. Por fim, são expostas as considerações finais, limitações do estudo e recomendações para pesquisas futuras.



2. Referencial teórico

2.1. A importância do setor de manutenção na hotelaria

O setor de manutenção nos meios de hospedagem desempenha um papel essencial na garantia da qualidade dos serviços prestados, sendo responsável pelo funcionamento adequado das instalações físicas, equipamentos e sistemas operacionais [6]. A eficiência desse setor impacta diretamente a experiência do hóspede, uma vez que falhas estruturais podem comprometer o conforto, a segurança e a satisfação. Diante desse cenário, a manutenção deixa de assumir um caráter meramente corretivo e passa a configurar-se como uma função estratégica nas organizações hoteleiras [28].

Sob uma perspectiva mais ampla, a manutenção deve ser compreendida como um conjunto de atividades integradas à gestão empresarial, influenciando diretamente o desempenho organizacional [20]. Assim, pode ser definida como o conjunto de ações destinadas à conservação e ao restauro da estrutura e dos componentes de um edifício, incluindo banheiros, ambientes internos, paredes, cobertura, sistemas de esgoto, portas, janelas, pavimentos e mobiliário fixo [14]. Nesse sentido, as operações de manutenção são contínuas e visam assegurar que os sistemas e equipamentos cumpram as funções para as quais foram concebidos, preservando simultaneamente os acabamentos e as condições originais das instalações ao longo do tempo [14].

Do ponto de vista da gestão, a manutenção pode ser estruturada em diferentes dimensões, incluindo modelos de otimização, técnicas aplicadas, planejamento e calendarização, medição de desempenho, sistemas de informação e definição de políticas de manutenção [20]. Além disso, no contexto hoteleiro, distingue-se entre manutenção preventiva realizada antes da ocorrência de falhas e manutenção corretiva executada após avarias, sendo ambas fundamentais para garantir a continuidade operacional e a qualidade dos serviços [21,17].



Com a evolução do setor, observa-se uma transição de uma abordagem reativa para uma perspectiva preventiva e orientada à gestão, que incorpora planejamento, controle e otimização de recursos, visando maior eficiência operacional e redução de custos a longo prazo [9,1].

Sob essa perspectiva, a manutenção assume um papel estratégico mais amplo, estando diretamente associada à imagem do empreendimento e à durabilidade dos ativos físicos, não se restringindo à correção de falhas, mas envolvendo ações planejadas de preservação das condições operacionais e estéticas [24,20]. Adicionalmente, a integração entre os setores operacionais, como governança, recepção, reservas, alimentos e bebidas, manutenção, revela-se fundamental para assegurar a qualidade dos serviços, sendo a manutenção um dos pilares para garantir os padrões exigidos pelo mercado hoteleiro [6]. Em síntese, a manutenção em hotelaria configura-se como uma função contínua, sistemática e estratégica, essencial para assegurar qualidade, competitividade e sustentabilidade nos empreendimentos turísticos [21,24,20].

2.2. Gestão da Manutenção na era digital

Com o avanço das tecnologias digitais, o setor hoteleiro tem incorporado sistemas automatizados com o objetivo de otimizar processos, reduzir custos e aumentar a eficiência operacional. Na gestão da manutenção, a automação possibilita o monitoramento em tempo real de equipamentos, o controle de ordens de serviço e a prevenção de falhas por meio de sistemas inteligentes, contribuindo também para o aumento da produtividade, melhoria do controle operacional e redução de erros humanos [15]. Adicionalmente, os sistemas de informação gerencial fornecem dados em tempo real, permitindo maior eficiência na tomada de decisão e impactando diretamente a gestão da manutenção, ainda que sua implementação exija adaptação dos usuários e possa influenciar a aceitação organizacional [19].

Considerando a crescente exigência dos clientes por soluções personalizadas e serviços integrados digitalmente, as organizações que investem na digitalização dos



seus processos tendem a obter vantagens competitivas, ao mesmo tempo que atendem de forma mais eficaz às necessidades dos consumidores [29]. Na gestão da manutenção, a adoção de tecnologias associadas a áreas em expansão — como *big data analytics*, automação, interfaces digitais e conectividade — gera impactos relevantes na gestão de operações, tanto no âmbito intraorganizacional quanto interorganizacional [8]. Contudo, esses avanços tecnológicos também evidenciam lacunas de competências, especialmente entre profissionais menos familiarizados com ferramentas digitais, exigindo abordagens estruturadas para a implementação da digitalização, como as propostas por Sehlin *et al.* [27], que incluem diagnóstico organizacional, planejamento estratégico, definição de roteiro de transformação digital e acompanhamento com suporte técnico.

Para além dos desafios técnicos, a digitalização envolve barreiras relacionadas ao elevado investimento e à necessidade de integração estratégica e organizacional. Fatores humanos, como resistência à mudança, limitações de conhecimento, escassez de recursos e aversão ao risco, também dificultam a implementação eficaz dessas transformações [29,27]. Nesse sentido, a gestão da manutenção enfrenta desafios adicionais, especialmente na adaptação aos novos modelos tecnológicos e na incorporação dos princípios da Indústria 4.0 [5]. A automação, embora benéfica, implica custos elevados, necessidade de capacitação e mudanças organizacionais, sendo a resistência à mudança um dos principais entraves [26]. Além disso, transforma a natureza do trabalho, exigindo novas competências e maior qualificação dos profissionais [3].

No contexto da quarta revolução industrial, caracterizada pela integração de tecnologias como robótica, inteligência artificial, nanotecnologia, computação quântica e *Internet das Coisas*, diversos setores têm sido profundamente impactados, incluindo o turismo [32]. Na hotelaria, observa-se a crescente digitalização de processos operacionais e de serviço, como o acesso aos quartos por dispositivos móveis ou



biometria, utilização de serviços em nuvem (*cloud computing*), recolha de *feedback* digital, uso de robôs no atendimento, aplicação de sensores no *housekeeping* e *check-in* automatizado, visando maior eficiência e melhoria da experiência do hóspede [11].

A automação apresenta ainda vantagens significativas, como aumento da produtividade, melhoria da qualidade dos processos e redução de custos operacionais, além de maior precisão na execução das atividades e otimização do tempo [15]. Ademais, contribui para a eficiência energética nos meios de hospedagem, por meio de sistemas inteligentes e sensores que monitoram o consumo em tempo real, reduzindo desperdícios [4]. Esses benefícios refletem-se diretamente na melhoria da experiência do hóspede, na agilidade dos serviços e na confiabilidade das operações [4].

Nesse cenário, evidencia-se que a digitalização por meio da implementação de ferramentas tecnológicas integradas como bases de dados, aplicações e sistemas analíticos atuam como um elemento estruturante para a melhoria da eficiência operacional, da comunicação interdepartamental e da tomada de decisão baseada em dados. A padronização de processos, o registro sistemático de informações e a acessibilidade em tempo real permitem reduzir falhas, otimizar tempos de intervenção e aumentar o controle gerencial [23]. A digitalização promove maior integração entre equipes, especialmente manutenção, recepção e governança, reduzindo redundâncias, melhorando o planejamento das atividades e elevando a qualidade dos serviços prestados ao hóspede, sendo reforçada pelo uso de indicadores de desempenho e ferramentas analíticas que sustentam a gestão estratégica [23].

Todavia, o sucesso dessas soluções depende fortemente de fatores organizacionais e humanos, como a adesão dos usuários, a disciplina na utilização das ferramentas, a atuação das lideranças e a atualização contínua dos sistemas, uma vez que, sem esse alinhamento, mesmo soluções tecnológicas eficazes podem não atingir o seu potencial pleno [23]. Por fim, destaca-se que, especialmente na área de manutenção hoteleira, torna-se indispensável o domínio de sistemas tecnológicos e a capacidade de



análise de dados, sendo a aceitação das tecnologias pelos funcionários um fator determinante para o sucesso da sua implementação, influenciada pela percepção de utilidade e facilidade de uso [7].

Diante desses desafios, torna-se fundamental compreender como os profissionais percebem e aceitam as tecnologias implementadas no contexto da manutenção hoteleira. Nesse sentido, o Modelo de Aceitação de Tecnologia (TAM) apresenta-se como um referencial teórico relevante para analisar os fatores que influenciam a adoção e a continuidade do uso dessas ferramentas digitais.

2.3. Modelo de Aceitação de Tecnologia (TAM)

O Modelo de Aceitação de Tecnologia (*Technology Acceptance Model - TAM*), proposto por Davis [7], tem como principal objetivo explicar os fatores que influenciam a aceitação e o uso de tecnologias pelos indivíduos no contexto organizacional. Trata-se de um dos modelos teóricos mais utilizados em estudos que analisam o comportamento dos usuários diante da introdução de novas tecnologias [7].

O modelo TAM é fundamentado em dois construtos centrais: a utilidade percebida e a facilidade de uso percebida. A utilidade percebida refere-se ao grau em que o indivíduo acredita que o uso de determinada tecnologia contribui para a melhoria do seu desempenho no trabalho. Já a facilidade de uso percebida diz respeito ao nível de esforço necessário para a utilização do sistema [7].

Segundo Davis [7], quanto maiores forem as percepções de utilidade e facilidade de uso, maior será a probabilidade de aceitação da tecnologia por parte do usuário. Posteriormente, Venkatesh e Davis [31] ampliaram o modelo ao demonstrar que esses construtos influenciam diretamente a atitude do indivíduo em relação ao uso da tecnologia, bem como sua intenção comportamental de utilizá-la. Além disso, os autores destacam que variáveis externas, como treinamento e experiência prévia, podem impactar essas percepções, influenciando o processo de aceitação tecnológica [31].



Na área de turismo e hotelaria, o modelo TAM tem sido amplamente aplicado para compreender a percepção e a aceitação de tecnologias por diferentes públicos, como funcionários, gestores e clientes. Diante desse cenário, Hamid [12] investigou a aceitação de profissionais da hotelaria em relação a um sistema de governança inteligente (*Smart Housekeeping*), evidenciando que tecnologias percebidas como úteis e de fácil utilização tendem a gerar atitudes mais positivas em relação ao seu uso. Os resultados do estudo confirmaram que a utilidade percebida e a facilidade de uso percebida atuam como preditores relevantes da intenção de adoção de tecnologias no setor hoteleiro.

Outros estudos também reforçam a robustez do modelo. Venkatesh e Bala [30] destacam que a aceitação de tecnologias está diretamente relacionada à percepção de utilidade e à facilidade de uso, sendo esses fatores determinantes para a adoção efetiva em ambientes organizacionais. De forma complementar, King e He [16], por meio de uma meta-análise, evidenciam que o modelo TAM apresenta elevada capacidade explicativa em diferentes contextos, demonstrando consistência na previsão da intenção de uso de sistemas tecnológicos.

No setor da hospitalidade, Bowen e Morosan [2] ressaltam que a implementação de tecnologias não depende apenas de investimentos estruturais, mas também da adaptação dos funcionários, sendo a aceitação um fator crítico para o sucesso das inovações no setor. Da mesma forma, Robbins e Judge [26] destacam que fatores organizacionais, como treinamento e suporte, influenciam diretamente o comportamento dos indivíduos diante de mudanças tecnológicas, podendo impactar a forma como essas ferramentas são utilizadas no ambiente de trabalho.

Dessa forma, observa-se que o modelo TAM permanece como uma base teórica consolidada para a compreensão da aceitação de tecnologias, especialmente em setores como a hotelaria, onde a interação entre pessoas e sistemas é constante. Nesse sentido, sua aplicação permite analisar como gestores e funcionários percebem sistemas



automatizados, contribuindo para uma implementação mais eficaz das tecnologias no setor de manutenção [15].

3. Metodologia

A presente pesquisa caracteriza-se como descritiva e exploratória, adotando abordagem mista, com predominância qualitativa e apoio de dados quantitativos. Segundo Gil [10] e Prodanov e Freitas [25], pesquisas descritivas têm como objetivo descrever as características de determinada população ou fenômeno, enquanto pesquisas exploratórias buscam proporcionar maior familiaridade com o problema investigado. A coleta de dados foi realizada por meio de questionário estruturado composto por questões fechadas em escala *Likert* e questões abertas, permitindo a análise tanto quantitativa das frequências quanto interpretativa das percepções dos participantes.

A abordagem qualitativa permitiu compreender as percepções, experiências e significados atribuídos pelos participantes acerca do uso de tecnologias digitais em suas atividades profissionais. As respostas obtidas por meio da escala *Likert* foram utilizadas como recurso auxiliar para identificar tendências de percepção entre os participantes, subsidiando a interpretação qualitativa dos dados [22].

O estudo foi realizado com gestores e profissionais vinculados às atividades de manutenção de meios de hospedagem localizados em Foz do Iguaçu - Paraná. O município destaca-se como um dos principais destinos turísticos do Brasil, possuindo um dos maiores parques hoteleiros do país. De acordo com dados da Secretaria Municipal de Turismo e Projetos Estratégicos de Foz do Iguaçu, divulgados pelo H2FOZ [13], o município conta com aproximadamente 122 meios de hospedagem com alvará ativo, evidenciando a relevância do setor para a economia local e para o desenvolvimento do turismo regional.

A coleta de dados foi realizada entre os dias 11 e 25 de maio de 2026, por meio de um questionário estruturado elaborado na plataforma *Google Forms*. O instrumento



de pesquisa foi fundamentado nos construtos do Modelo de Aceitação de Tecnologia (*Technology Acceptance Model* - TAM), proposto por Davis [7], contemplando aspectos relacionados à utilidade percebida, facilidade de uso percebida, intenção de uso, treinamento e suporte das tecnologias digitais.

O questionário foi composto por 12 questões de múltipla escolha, elaboradas em escala *Likert* de cinco pontos, variando de “discordo totalmente” a “concordo totalmente”, além de questões abertas destinadas ao aprofundamento das percepções dos participantes. Conforme Marconi e Lakatos [18], o questionário constitui importante instrumento de coleta de dados em pesquisas sociais, permitindo a obtenção sistematizada de informações.

As questões abertas possibilitaram compreender de forma mais aprofundada as experiências e opiniões dos respondentes sobre a utilização de tecnologias digitais no contexto da manutenção hoteleira. O instrumento foi encaminhado por e-mail e aplicativo *WhatsApp* para gestores e profissionais do setor de manutenção de dez meios de hospedagem localizados em Foz do Iguaçu - PR. Ao término do período de coleta, foram obtidas respostas de seis meios de hospedagem.

Os dados obtidos foram analisados de forma qualitativa, considerando tanto as respostas às questões estruturadas quanto os relatos discursivos fornecidos pelos participantes. As frequências observadas nas questões em escala *Likert* foram utilizadas como recurso complementar para identificar tendências de percepção relacionadas aos construtos do Modelo TAM.

As respostas abertas foram analisadas de forma interpretativa, buscando identificar padrões, convergências e aspectos emergentes associados à utilização, aceitação e continuidade de uso das tecnologias digitais na manutenção hoteleira. Para fins de organização e discussão dos resultados, os achados foram agrupados de acordo com os construtos analisados no estudo: facilidade de uso percebida, utilidade percebida, intenção de uso, treinamento e suporte.



4. Desenvolvimento e discussão

Foram obtidas seis respostas válidas, cada uma representando um meio de hospedagem participante da pesquisa. Quanto ao perfil dos respondentes, foram incluídos profissionais que, embora não atuassem diretamente na manutenção, participavam dos processos decisórios relacionados ao setor. O perfil dos empreendimentos e dos respondentes é apresentado no Quadro 1.

Quadro 1: Perfil dos participantes da pesquisa

MH	Categoria	Tipo de administração	UH	Funcionários	Função	Tempo de exp. na função	Tempo de exp. na hotelaria	Idade	Equipe de Manutenção
MH1	Resort	Rede Nacional	215	16	Coordenador de Manutenção	3 anos	15 anos	35 anos	16
MH2	3 estrelas	Familiar	45	10	Gerente de Recepção	12 anos	12 anos	35 anos	1
MH3	3 estrelas	Familiar	96	131	Manutencionista	6 anos	8 anos	38 anos	4
MH4	3 estrelas	Familiar	167	70	Coordenador de Manutenção	5 anos	10 anos	42 anos	12
MH5	Resort	Familiar	501	500	Gerente de Manutenção	9 meses	23 anos	46 anos	23
MH6	4 estrelas	Familiar	114	75	Gerente Operacional	15 anos	17 anos	37 anos	2

Fonte: Elaborado pelas autoras (2026).

Os participantes da pesquisa atuam em hotéis de diferentes portes localizados em Foz do Iguaçu - PR, com empreendimento variando entre 45 e 501 unidades habitacionais (UHs). Os respondentes possuem experiência profissional entre 8 e 23 anos na hotelaria, exercendo funções relacionadas às atividades operacionais e gerenciais dos meios de hospedagem, com participação direta ou indireta nos processos de manutenção. Observou-se também diversidade no tamanho das equipes de manutenção, variando entre 1 e 23 funcionários, evidenciando diferentes realidades operacionais no setor hoteleiro pesquisado.

A análise dos dados foi organizada a partir dos construtos do Modelo de Aceitação de Tecnologia TAM: facilidade de uso percebida, utilidade percebida,



intenção de uso, além do bloco complementar referente ao treinamento e suporte. De modo geral, os resultados indicam elevada aceitação das tecnologias digitais pelos participantes da pesquisa. Entretanto, também evidenciam desafios relacionados à capacitação dos usuários, à confiabilidade dos dados inseridos nos sistemas e à dependência do fator humano para a adequada utilização das ferramentas tecnológicas.

4.1. Facilidade de uso percebida

Dos seis participantes, cinco relataram percepção positiva quanto à facilidade de utilização dos sistemas digitais empregados na manutenção hoteleira, enquanto apenas um apresentou posicionamento neutro. Nenhum respondente manifestou discordância em relação à facilidade de uso das ferramentas.

Esse resultado sugere que os sistemas adotados pelos hotéis pesquisados apresentam características que favorecem sua utilização no cotidiano operacional. Conforme Davis (1989), quanto menor o esforço percebido para operar uma tecnologia, maiores tendem a ser os níveis de aceitação e utilização efetiva. Tal pressuposto é corroborado pelos relatos dos participantes, que descreveram os sistemas como ferramentas de "fácil acesso" e "fácil utilização".

Além da simplicidade operacional, as respostas indicam que a facilidade de uso está diretamente associada à incorporação da tecnologia nas rotinas diárias da manutenção. Um dos participantes afirmou que o sistema auxilia não apenas nas atividades de manutenção, mas também na rotina geral do hotel, demonstrando que a ferramenta já se encontra integrada aos processos operacionais da organização.

Sob a perspectiva de Venkatesh e Bala [30], sistemas intuitivos reduzem barreiras de adoção e favorecem atitudes positivas dos usuários. Esse aspecto é particularmente relevante na manutenção hoteleira, setor caracterizado pela necessidade de respostas rápidas, monitoramento contínuo de equipamentos e resolução de falhas que podem impactar diretamente a experiência do hóspede.



4.2. Utilidade percebida

Todos os seis participantes reconheceram que as tecnologias digitais agregam valor às atividades de manutenção, sendo cinco deles concordantes e um participante concordando totalmente com as afirmações propostas.

Os relatos evidenciam que os sistemas são percebidos como ferramentas importantes para organizar informações, apoiar decisões e aumentar a eficiência operacional. Segundo Ivanov e Webster [15], a automação permite otimizar recursos, reduzir falhas operacionais e melhorar a qualidade dos serviços prestados, benefícios que também foram identificados pelos participantes da pesquisa.

Um aspecto particularmente relevante refere-se à utilização dos dados gerados pelos sistemas. Conforme relatado pelos respondentes, o acesso a um maior volume de informações possibilita decisões mais assertivas, corroborando a discussão de Laudon e Laudon [19] sobre o papel dos sistemas de informação gerencial na tomada de decisão.

Entretanto, a análise qualitativa revelou uma dimensão pouco explorada nos estudos sobre automação da manutenção: a dependência da qualidade dos dados inseridos pelos usuários. Um dos gestores destacou que o sistema organiza parte das informações, mas que sua confiabilidade depende diretamente da correta alimentação dos dados pelos funcionários. Essa percepção aproxima-se da discussão proposta por Monteiro [23], segundo a qual a digitalização somente produz resultados efetivos quando acompanhada de processos estruturados de registro, monitoramento e atualização das informações.

Nesse sentido, os resultados sugerem que a utilidade percebida não está associada exclusivamente à tecnologia em si, mas também à qualidade dos processos organizacionais que sustentam sua utilização.

4.3. Intenção de uso



Todos os seis participantes demonstraram concordância quanto à continuidade da utilização das tecnologias digitais aplicadas à manutenção hoteleira, evidenciando elevada intenção de uso dessas ferramentas em suas atividades profissionais.

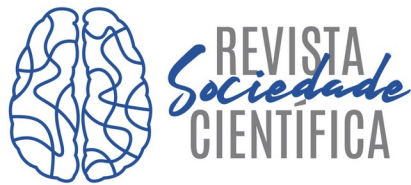
Esse resultado demonstra elevado grau de aceitação tecnológica entre os profissionais investigados, confirmando os pressupostos centrais do Modelo TAM. Segundo Davis [7], percepções positivas de utilidade e facilidade de uso tendem a produzir atitudes favoráveis e intenções comportamentais de continuidade do uso.

Os relatos qualitativos reforçam essa interpretação. Alguns participantes afirmaram que a tecnologia deixou de representar apenas um apoio operacional, assumindo papel estratégico para a gestão do hotel. Tal percepção converge com a literatura sobre transformação digital na hotelaria, que destaca a crescente importância dos sistemas digitais para a competitividade e para a melhoria da experiência do hóspede [4,32].

Por outro lado, os dados revelam que a aceitação tecnológica não implica abandono completo dos métodos tradicionais. Um dos participantes ressaltou que determinados controles manuais ainda são considerados necessários, especialmente para fins de verificação e rastreabilidade das atividades executadas. Esse resultado sugere que os hotéis investigados se encontram em um estágio de coexistência entre práticas tradicionais e digitais, fenômeno frequentemente observado em processos de transformação tecnológica organizacional [27].

4.4. Treinamento e suporte

O bloco relacionado ao treinamento e suporte apresentou os resultados mais heterogêneos da pesquisa. Quatro participantes avaliaram positivamente as ações de capacitação oferecidas pelos hotéis, enquanto dois adotaram posicionamento neutro. Embora nenhum respondente tenha demonstrado avaliação negativa, as justificativas indicam oportunidades de aprimoramento. Os participantes destacaram a necessidade de



treinamentos mais frequentes, atualização constante dos conhecimentos e maior exploração das funcionalidades disponíveis nos sistemas.

Esses resultados são particularmente relevantes porque o treinamento constitui uma variável externa prevista nas extensões do Modelo TAM. Conforme Venkatesh e Davis [31], programas adequados de capacitação influenciam diretamente as percepções de facilidade de uso e utilidade percebida, favorecendo a aceitação tecnológica.

Além disso, os achados corroboram Sehlin *et al.* [27], que defendem que a transformação digital deve ser compreendida como um processo contínuo, envolvendo suporte permanente, acompanhamento dos usuários e desenvolvimento de competências digitais. Observa-se, portanto, que os desafios identificados pelos participantes não estão relacionados à rejeição da tecnologia, mas à necessidade de fortalecer os mecanismos de aprendizagem organizacional que sustentam sua utilização.

4.5. Discussão Integrada dos Resultados

De forma geral, os resultados indicam que os hotéis pesquisados apresentam elevado nível de aceitação das tecnologias digitais utilizadas na manutenção. Os dados obtidos confirmam os pressupostos centrais do Modelo TAM, uma vez que os participantes percebem as tecnologias simultaneamente como úteis e relativamente fáceis de utilizar, refletindo-se em elevada intenção de continuidade de uso. Observa-se que a aceitação tecnológica ocorreu tanto em empreendimentos com equipes reduzidas quanto naqueles com estruturas mais complexas, sugerindo que os benefícios percebidos da digitalização independem do porte da equipe de manutenção.

Todavia, a análise qualitativa demonstra que a efetividade da automação não depende exclusivamente da tecnologia implementada. Aspectos como qualidade dos dados inseridos, frequência dos treinamentos, engajamento dos usuários e integração entre setores organizacionais mostraram-se determinantes para a obtenção dos benefícios esperados.



Diferentemente de diversos estudos realizados em contextos administrativos ou voltados ao atendimento ao cliente, os resultados sugerem que, na manutenção hoteleira, a qualidade das informações inseridas nos sistemas emerge como elemento fundamental para a percepção de utilidade. Isso indica que a aceitação tecnológica nesse contexto depende não apenas das características do sistema, mas também da confiabilidade dos processos operacionais que o alimentam.

Além disso, os resultados sugerem a emergência de um fator complementar aos construtos tradicionalmente analisados pelo TAM: a confiabilidade dos dados operacionais. Ainda que os participantes percebam os sistemas como úteis e fáceis de usar, sua efetividade depende da qualidade das informações registradas, indicando que aspectos relacionados à governança dos dados podem influenciar a percepção de valor das tecnologias digitais.

Esses resultados reforçam a perspectiva de que a digitalização da manutenção hoteleira deve ser compreendida como um processo sociotécnico, envolvendo simultaneamente tecnologia, pessoas e processos organizacionais. Dessa forma, a transformação digital não se limita à aquisição de *softwares* ou equipamentos, mas exige mudanças culturais, desenvolvimento de competências e fortalecimento da gestão da informação para que os ganhos de eficiência previstos pela literatura possam ser plenamente alcançados.

5. Considerações finais

Este estudo teve como objetivo analisar a percepção, a aceitação e a intenção de uso de tecnologias digitais por gestores e profissionais vinculados à manutenção hoteleira, utilizando como referência o Modelo de Aceitação de Tecnologia (TAM). Os resultados demonstraram que os participantes percebem as tecnologias digitais de forma predominantemente positiva, reconhecendo sua contribuição para a organização das atividades, monitoramento dos processos, controle das informações e apoio à tomada de decisão.



A análise evidenciou que os sistemas utilizados são considerados relativamente fáceis de operar e úteis para as atividades desempenhadas, favorecendo sua incorporação às rotinas de trabalho e contribuindo para elevados níveis de intenção de continuidade de uso. Esses resultados corroboram os pressupostos centrais do Modelo TAM, segundo os quais a utilidade percebida e a facilidade de uso constituem fatores determinantes para a aceitação tecnológica.

Além de confirmar os construtos tradicionais do modelo, o estudo revelou aspectos relevantes para o contexto específico da manutenção hoteleira. Destaca-se a importância da qualidade dos dados inseridos nos sistemas para a efetividade das ferramentas digitais, indicando que a percepção de utilidade não depende apenas das características da tecnologia, mas também da confiabilidade das informações utilizadas nos processos de gestão. Os resultados também evidenciaram a relevância do treinamento contínuo e do suporte organizacional para fortalecer a utilização das tecnologias e ampliar seus benefícios operacionais.

De modo geral, conclui-se que a digitalização da manutenção hoteleira representa uma importante estratégia para aumentar a eficiência operacional, otimizar recursos e qualificar a tomada de decisão. Entretanto, a obtenção desses benefícios depende da integração entre tecnologia, pessoas e processos organizacionais, reforçando a necessidade de abordagens que contemplem simultaneamente aspectos técnicos e humanos da transformação digital.

Como contribuição teórica, o estudo amplia a aplicação do Modelo TAM em um contexto ainda pouco explorado pela literatura da hotelaria, especialmente no âmbito das operações de manutenção. Como contribuição gerencial, oferece subsídios para que gestores implementem tecnologias digitais de forma mais alinhada às necessidades dos usuários, priorizando ações de capacitação, padronização dos registros operacionais e integração entre setores.



Entre as limitações da pesquisa destacam-se o reduzido número de participantes, a realização do estudo em apenas um município e a utilização de um único respondente por empreendimento, fatores que restringem a generalização dos resultados. Além disso, a pesquisa concentrou-se na percepção dos usuários, não contemplando indicadores objetivos de desempenho associados à utilização das tecnologias.

6. Indicação de trabalhos futuros

Sugere-se que pesquisas futuras ampliem a amostra e contemplem diferentes categorias de meios de hospedagem e destinos turísticos, bem como utilizem métodos quantitativos capazes de testar as relações causais propostas pelo Modelo de Aceitação de Tecnologia (TAM). Recomenda-se ainda investigar tecnologias emergentes, como *Internet das Coisas* (IoT), inteligência artificial e manutenção preditiva, ampliando a compreensão dos impactos da transformação digital na hotelaria contemporânea.

7. Declaração de direitos

As autoras declaram ser detentoras dos direitos autorais da presente obra, que o artigo não foi publicado anteriormente e que não está sendo considerado por outra(o) Revista/Journal. Declaram que as imagens e textos publicados são de responsabilidade das autoras, e não possuem direitos autorais reservados a terceiros. Textos e/ou imagens de terceiros são devidamente citados ou devidamente autorizados com concessão de direitos para publicação quando necessário. Declaram respeitar os direitos de terceiros e de Instituições públicas e privadas. Declaram não cometer plágio ou autoplágio e não ter considerado/gerado conteúdos falsos e que a obra é original e de responsabilidade das autoras.

8. Referências

1. ATHURALIYA, A.; FAROOK, M. Maintenance management practices in hotel industry. *International Journal of Scientific and Research Publications*, v. 8, n. 10, p. 225-231, 2018.



2. BOWEN, J. T.; MOROSAN, C. Beware hospitality industry: the robots are coming. *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*, v. 10, n. 6, p. 726-733, 2018.
3. BRYNJOLFSSON, E.; MCAFEE, A. *The Second Machine Age*. New York: W. W. Norton & Company, 2014.
4. BUHALIS, D.; LEUNG, R. Smart hospitality: interconnectivity and interoperability towards an ecosystem. *International Journal of Hospitality Management*, v. 71, p. 41-50, 2018.
5. CARVALHO, N. *et al.* Industry 4.0: a review on the impacts on maintenance. *Procedia Manufacturing*, v. 38, p. 135-142, 2019.
6. CASTELLI, G. *Administração hoteleira*. 9. ed. Caxias do Sul: EDUCS, 2003.
7. DAVIS, F. D. Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, v. 13, n. 3, p. 319-340, 1989.
8. ELG, M. *et al.* Digitalisation and quality management: problems and possibilities. *Production Planning & Control*, v. 32, n. 12, p. 990-1003, 2021.
9. GHAZI, K.M. Hotel Maintenance Management Practices. *Journal of Hotel & Business Management*. VOL 5: 136, 2016.
10. GIL, A. C. *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.
11. GUAGNO, M. *et al.* Smart technologies in hospitality and tourism. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, v. 7, n. 4, p. 321-335, 2016.
12. HAMID, R. User Acceptance of Smart Housekeeping: A Study of TAM Model Prototype in Hotel Industry. *International Journal of Supply Chain Management*, v. 8, n. 5, p. 447-453, 2019.
13. H2FOZ. Hotelaria de Foz do Iguaçu registra crescimento em 2025. Foz do Iguaçu, 14 jan. 2026. Disponível em: <https://www.h2foz.com.br/turismo/hospedagem/hotelaria-foz-do-iguacu-crescimento-2025/>. Acesso em: 10 jun. 2026.



14. IHSAN, M.; ALSHIBANI, A. A framework for building maintenance management. *Journal of Building Engineering*, v. 14, p. 1-9, 2017.
15. IVANOV, S.; WEBSTER, C. *Robots, Artificial Intelligence and Service Automation in Travel, Tourism and Hospitality*. Bingley: Emerald Publishing, 2019.
16. KING, W. R.; HE, J. A meta-analysis of the technology acceptance model. *Information & Management*, v. 43, n. 6, p. 740-755, 2006.
17. LAI, J. H. K.; YIK, F. W. H. Hotel engineering facilities management. *Journal of Facilities Management*, v. 10, n. 1, p. 1-15, 2012.
18. LAKATOS, E. M.; MARCONI, Marina de Andrade. *Fundamentos de metodologia científica*. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.
19. LAUDON, K. C.; LAUDON, J. P. *Sistemas de informação gerenciais*. 11. ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2014.
20. LONGART, P. *Understanding Hotel Maintenance Management*, *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 2019.
21. MALETIČ, D. *et al.* Maintenance performance measurement: a review. *Journal of Quality in Maintenance Engineering*, v. 20, n. 1, p. 2-23, 2014.
22. MINAYO, M. C. de S. *Pesquisa social: teoria, método e criatividade*. 34. ed. Petrópolis: Vozes, 2014.
23. MONTEIRO, J. P. Digitalização e eficiência operacional na hotelaria: impactos na gestão da manutenção. *Revista Brasileira de Hotelaria e Turismo*, v. 18, n. 1, p. 55-73, 2024.
24. PITT, M. *et al.* Facilities management and hotel maintenance performance. *Facilities*, v. 34, n. 9, p. 532-548, 2016.
25. PRODANOV, C. C.; FREITAS, Ernani Cesar de. *Metodologia do trabalho científico*. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.



26. ROBBINS, S. P.; JUDGE, T. A. Comportamento organizacional. 17. ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2019.
27. SEHLIN, C. *et al.* Digital transformation strategies in organizations. *International Journal of Innovation Management*, v. 23, n. 4, p. 1-19, 2019.
28. SLACK, N.; CHAMBERS, S.; JOHNSTON, R. Administração da produção. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2009.
29. TRUANT, E. *et al.* Digital transformation in hospitality organizations. *Tourism Management Perspectives*, v. 37, p. 100770, 2021.
30. VENKATESH, V.; BALA, H. Technology acceptance model 3 and a research agenda on interventions. *Decision Sciences*, v. 39, n. 2, p. 273-315, 2008.
31. VENKATESH, V.; DAVIS, F. D. A theoretical extension of the technology acceptance model: four longitudinal field studies. *Management Science*, v. 46, n. 2, p. 186-204, 2000.
32. ZARAGOZA-SÁEZ, P. *et al.* Industry 4.0 and digital transformation in tourism and hospitality. *Tourism Review*, v. 79, n. 1, p. 88-103, 2024.