



EMPREENDENDO COM AS TRANSFORMAÇÕES DIGITAIS

ALINE RAMOS



CETAM
CENTRO DE EDUCAÇÃO
TECNOLOGICA DO AMAPÁ



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO



CETAM EaD
ESCOLA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL A DISTÂNCIA

EMPREENDENDO COM AS TRANSFORMAÇÕES DIGITAIS

EIXO TECNOLÓGICO: TURISMO HOSPITALIDADE E LAZER

ALINE RAMOS

WILSON MIRANDA LIMA
GOVERNADOR DO ESTADO

FÁBIO HENRIQUE DOS SANTOS ALBUQUERQUE
DIRETOR PRESIDENTE

LUANA SILVA DE SOUZA
DIRETORA ACADÊMICA

AMILTON BEZERRA GADELHA
DIRETOR DE RELAÇÕES EMPRESARIAIS E INSTITUCIONAIS

ORLANDO MUNIZ DA SILVA
DIRETOR ADMINISTRATIVO-FINANCEIRO E DE INTERIORIZAÇÃO

MARIA LUCIMAR JACINTO DE SOUSA
DIREÇÃO DA ESCOLA

MÁRCIA FERNANDA IZIDORIO
COORDENAÇÃO PEDAGÓGICA

LUCAS CASAS
COORDENAÇÃO DE MÍDIA

ALINE RAMOS
DOCENTE CONTEUDISTA

©2024 BY CETAM
TODOS OS DIREITOS
RESERVADOS



PALAVRA DO PROFESSOR

Olá, estudante!

Nos estudos deste E-book exploraremos como as tecnologias podem ser utilizadas para criar negócios inovadores ou alavancar um negócio que não só atenda às expectativas dos viajantes modernos, mas também exceda suas imaginações. Empreender no turismo digital requer uma compreensão profunda das tendências emergentes, um espírito inovador e uma abordagem estratégica. Prepare-se para explorar as possibilidades do marketing digital e transformar suas ideias em realidades prósperas no mundo global. Seja você um aspirante a empreendedor ou um profissional experiente buscando inovação, este e-book fornecerá as ferramentas e conhecimentos necessários para prosperar na nova era do turismo. Vamos começar essa aventura juntos e descobrir como os caminhos digitais podem revolucionar sua trajetória no empreendedorismo turístico. Bons Estudos!



ICONOGRAFIA

Esses ícones irão aparecer em sua trilha de aprendizagem. Eles significam:



Indica o ponto de maior relevância no texto.



Quando curiosidades e indagações lúdicas, sobre o tema em estudo, forem necessárias.



Orienta ao estudante que desenvolva atividades de pesquisa, que complementem seus estudos em diferentes mídias: vídeos, filmes, jornais, livros e outras.



Indica a definição de um termo, palavra ou expressão utilizada no texto.



Quando houver necessidade de chamar a atenção sobre algo a ser refletido ou discutido.



Quando for necessário acessar um ou mais sites para fazer download, assistir a um vídeo, ler um texto, ouvir um podcast, etc.



Apresenta dicas de vídeos que enriquecem o assunto tratado.



Apresenta atividades em diferentes níveis de aprendizagem para que o estudante possa realizá-las e conferir o seu domínio do tema estudado.

Com esses ícones, ficará mais fácil nos comunicarmos com você. Basta olhar para um deles e você saberá exatamente o que virá logo em seguida, com uma linguagem direta, lúdica e dialógica. Boa leitura!



SUMÁRIO

Introdução.....	8
Empreendedorismo e inovação no turismo.....	9
Adaptação as novas tecnologias.....	10
Invista em marketing digital	11
Automatize processos	15
Utilize meios de pagamentos digitais.....	15
Desafios do empreendedor com a transformação digital	16
Conclusão do assunto	17
Resumo	18
Atividade de aprendizagem	18
Referência	19
Curriculo do docente	20

EMPREENDENDO COM AS TRANSFORMAÇÕES DIGITAIS

Objetivo:

Nesta aula, você aprenderá como promover a transformação digital de um empreendimento turístico e continuar a evoluir com as tecnologias emergentes. A transformação digital não é apenas uma tendência passageira; é um imperativo estratégico para qualquer negócio que deseja manter sua relevância e competitividade no mercado atual.

Competências:

1. Contextualizar a importância de empreender no turismo
2. Conhecer os passos para as mudanças no mercado
3. Aprender sobre Marketing Digital
4. Identificar os principais desafios do mercado digital

Prepare-se para embarcar na jornada da transformação digital e descobrir como ela pode revolucionar os empreendimentos turísticos.



Introdução

O setor de turismo é um dos mais dinâmicos e competitivos do mundo. A constante evolução das preferências dos consumidores e a rápida adoção de novas tecnologias tornam o empreendedorismo e a inovação essenciais para o sucesso neste mercado. Este segmento envolve a criação, desenvolvimento e gestão de negócios que oferecem experiências únicas e memoráveis aos viajantes. Empreender em um mercado exigente requer não apenas identificar oportunidades e planejar estrategicamente, mas também abraçar a inovação como um diferencial competitivo. Os empreendedores no turismo devem estar preparados para se adaptarem rapidamente às novas tendências e tecnologias, utilizando-as para criar produtos e serviços que atendam às demandas de um público cada vez mais exigente.





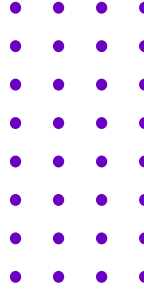
EMPREENDEDORISMO E INOVAÇÃO NO TURISMO

Empreender no turismo não é tarefa fácil, pois a concorrência é acirrada e a demanda está em constante evolução. Para se destacar nesse setor dinâmico, é crucial estar sempre à frente das tendências e inovações, oferecendo experiências únicas e de alta qualidade aos clientes. A transformação digital surge como um aliado poderoso nesse contexto, proporcionando ferramentas e soluções que podem revolucionar a forma como os negócios turísticos operam e se relacionam com seus clientes.



Para (Melo, Guedes, Melo, p. 16, 2009) “o empreendedorismo e inovação que, por sua vez, renova as experiências necessárias para que a atividade turística prossiga em seu desenvolvimento”





Nesse contexto, o empreendedorismo turístico envolve a criação, desenvolvimento e gestão de negócios no setor de turismo. Este campo combina a inovação, a identificação de oportunidades de mercado, e a criação de valor para os consumidores com o objetivo de oferecer experiências turísticas únicas e memoráveis.



Empreendedor: “Aqueles que são motivados por uma necessidade inerente de ter sucesso e fazer a diferença, de alguma maneira, são os verdadeiros empresários de sucesso que focaram a oportunidade e as perseguiram com dedicação e coragem em face de contrariedades e empecilhos (Ateljevi, Page e Almeida, pag. 4. 2011)

As mudanças de inovação e a transformação digital não apenas moderniza processos e operações, mas também abre novas oportunidades de mercado. No entanto, para aproveitar ao máximo essa transformação, é necessário entender e enfrentar diversos desafios que surgem ao longo do caminho. E para vencer esses desafios conheceremos as principais estratégias que otimizam o seu negócio.



Inovação: pode ser definida como a criação de algo novo ou a melhoria de algo existente. SEBRAE

Adaptação às novas tecnologias

A implementação de novas tecnologias pode ser complexa e demandar um investimento significativo de tempo e recursos. É fundamental escolher as ferramentas certas que se alinhem com os objetivos estratégicos do seu negócio. Realizar uma análise detalhada das necessidades do seu empreendimento e das soluções disponíveis no mercado ajudará a fazer escolhas informadas e eficazes.



5 PASSOS PARA A ADAPTAÇÃO ÀS NOVAS TECNOLOGIAS

Avaliação da Necessidade	Identifique os pontos fracos e os processos que podem ser melhorados com a tecnologia. Considere o feedback dos clientes e da equipe para entender as áreas que precisam de atenção.
Pesquisa e soluções	Investigue as opções disponíveis no mercado que atendem às suas necessidades específicas. Leia avaliações, participe de demonstrações e converse com outros profissionais do setor.
Planejamento a implementação	Crie um plano detalhado que inclua prazos, recursos necessários, e etapas de implementação. Considere a integração com os sistemas existentes e a formação da equipe.
Capacitação e Treinamento	Ofereça treinamentos para garantir que todos os funcionários estejam confortáveis e proficientes no uso das novas tecnologias. Utilize materiais de treinamento, workshops e suporte contínuo.
Monitoramento e Avaliação	Acompanhe o desempenho das novas tecnologias e ajuste conforme necessário. Utilize métricas e feedback para avaliar o impacto e melhorar continuamente os processos.

Fonte: Sebrae, 2020.

Adaptar-se às novas tecnologias é um processo contínuo que requer planejamento cuidadoso, treinamento adequado e monitoramento constante. Seguindo esses passos, as empresas podem garantir que a implementação tecnológica traga benefícios significativos e sustentáveis para o negócio.

Invista em Marketing Digital

Investir em marketing digital é essencial para qualquer negócio que deseja aumentar sua visibilidade, atrair novos clientes e fidelizar os existentes. No setor de turismo, onde a concorrência é intensa e as tendências mudam rapidamente, uma estratégia bem planejada de marketing digital pode fazer toda a diferença. Aqui estão algumas etapas e dicas sobre como investir efetivamente em marketing digital para um empreendimento turístico mencionadas pelo Sebrae:





“O marketing digital é um conjunto de estratégias e de ferramentas utilizadas com o objetivo de promover uma marca, desse modo, possibilitando a venda de seus produtos e de seus serviços. A grande diferença do modelo tradicional é que esse é realizado completamente em um ambiente digital.” (Sebrae)

Defina objetivos claros

Antes de começar a investir, é importante definir quais são seus objetivos de marketing digital. Esses objetivos podem incluir:

- Aumentar o tráfego do site
- Gerar mais reservas online
- Melhorar o engajamento nas redes sociais
- Aumentar a fidelização de clientes
- Melhorar a visibilidade da marca

Conheça seu público-alvo

Entender quem são seus clientes potenciais é crucial para direcionar suas campanhas de marketing. Realize pesquisas de mercado para identificar:

- Demografia (idade, sexo, localização)
- Comportamento de compra e preferências de viagem
- Canais digitais mais utilizados (redes sociais, blogs, sites de reviews)



Crie um Website Otimizado

Seu website é o centro da sua presença digital. Certifique-se de que ele:

- Seja responsivo (funcione bem em dispositivos móveis)
- Tenha um design atraente e intuitivo
- Ofereça informações claras sobre seus serviços
- Inclua um sistema de reservas fácil de usar
- Seja otimizado para mecanismos de busca (SEO)

Invista em SEO (Search Engine Optimization ou otimização para mecanismos de busca)

SEO é crucial para garantir que seu website apareça nos resultados de busca quando potenciais clientes procurarem por serviços relacionados. Invista em:

- Pesquisa de palavras-chave relevantes
- Criação de conteúdo de alta qualidade
- Otimização de meta descrições, títulos e tags



Acesse o link e conheça mais sobre o SEO: https://gmzmoke.com.br/blog/tecnicas-de-seo/?utm_source=google&utm_medium=cpc&utm_campaign=02-02&utm_term=blog&gad_source=1&gclid=CjwKCAjw1920BhA3EiwAJT3ISa-X66-cEBGz4IB5cVpUNe0ZHdax1Llz2TvOQGwVrwHmKxTKPVILeBoC5poQAvD_BwE

Utilize Publicidade Paga (PPC)

Publicidade paga, como Google Ads e anúncios em redes sociais, pode aumentar rapidamente sua visibilidade. Alguns pontos a considerar:

- Crie anúncios segmentados para seu público-alvo
- Utilize palavras-chave específicas para atrair clientes interessados
- Monitore e ajuste suas campanhas regularmente para maximizar o ROI

Marketing de Conteúdo

Produzir e compartilhar conteúdo valioso ajuda a atrair e engajar seu público. Considere:

- Escrever blogs sobre destinos, dicas de viagem, e experiências dos clientes
- Criar vídeos e guias visuais
- Enviar newsletters com ofertas e novidades
- Colaborar com influenciadores do setor de turismo



Marketing nas Redes Sociais

As redes sociais são uma ferramenta poderosa para se conectar com seu público. Invista em:

- Criar perfis nas principais redes (Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn)
- Compartilhar conteúdo regularmente
- Utilizar anúncios pagos para alcançar um público maior
- Interagir com seguidores e responder a comentários e mensagens

E-mail Marketing

O e-mail marketing é uma ótima maneira de manter contato com seus clientes e promover ofertas especiais. Dicas para e-mail marketing eficaz:

- Construa uma lista de e-mails segmentada
- Envie e-mails personalizados com base no comportamento e preferências dos clientes
- Ofereça conteúdo valioso, como guias de viagem e promoções exclusivas
- Monitore taxas de abertura e cliques para otimizar suas campanhas

Análise de Dados

Utilize ferramentas de análise, como Google Analytics, para monitorar o desempenho de suas campanhas de marketing digital. Isso ajudará você a entender o que está funcionando e o que precisa ser ajustado. Alguns indicadores importantes incluem:

- Tráfego do site
- Taxas de conversão
- Engajamento nas redes sociais
- ROI das campanhas pagas

Adaptabilidade e Inovação

O marketing digital está em constante evolução. Mantenha-se atualizado sobre as últimas tendências e tecnologias e esteja disposto a adaptar sua estratégia conforme necessário. Participar de webinars, cursos e eventos do setor pode ser uma ótima maneira de se manter informado e inovar.



Automatize processos

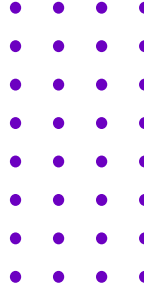
O termo “automação” está profundamente ligado ao conceito de “digitalização”, pois o mundo digital é, por natureza, bastante automatizado. Dessa forma, para que seu negócio seja verdadeiramente transformado digitalmente, é essencial que seus processos sejam ágeis. Esta é uma exigência crescente dos turistas modernos, que não querem perder tempo esperando. Independentemente do seu ramo dentro do setor de turismo, é crucial investir em agilidade. Otimize seus tempos de resposta e simplifique ao máximo as interações para os seus clientes. A eficiência e rapidez no atendimento são fundamentais para atender às expectativas dos consumidores de hoje e se destacar no mercado competitivo do turismo.



Utilize Meios de Pagamentos Digitais

Na terceira década do século 21, é inconcebível que ainda existam empresas, agentes e operadores de turismo que não ofereçam opções de pagamento digital. Os meios de pagamentos digitais têm evoluído rapidamente, proporcionando aos consumidores e empresas diversas opções para realizar transações de maneira rápida, segura e conveniente. Prepare seu negócio para aceitar pagamentos via PIX, cartão de crédito, depósitos bancários, aproximação por NFC, criptomoedas, dinheiro vivo e muitos outros. Permita que o cliente tenha opção de escolha.



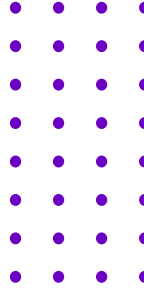


Desafios do empreendedor com a transformação digital

A transformação digital e a inovação no turismo é algo irreversível, entretanto, ainda existem desafios nos processos de implementação de grande parte das tecnologias, principalmente em áreas remotas. Entre os principais motivos está a localização de grande parte das hospedagens de selva e a ideia de que natureza e tecnologia têm pouco a ver. Para traçar um plano de ação para atualizar um negócio, o relatório de inteligência do Sebrae, listou alguns importantes desafios, vejamos:

- **Disponibilidade de recursos financeiros dos pequenos negócios:** nem sempre é possível aderir a todas as tecnologias de uma só vez. Começar do pequeno, pensando em redes sociais, aplicativos e digitalização de alguns processos, é um bom ponto de partida.
- **Conectividade em áreas remotas, que podem ter pouco acesso à internet:** a falta de internet ou má conexão pode ser um problema, mas a chegada do 5G pode ser uma melhoria importante nesse quesito. Apesar do número de usuários de internet e redes sociais no Brasil ser alto, o país ainda tem 35,5 milhões de pessoas sem acesso à internet. Quando falamos em áreas remotas, 73% das propriedades ainda não estão conectadas.



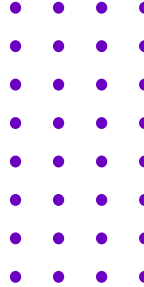


- **Falta de conhecimento técnico dos agentes que atuam em áreas remotas:** é importante investir em treinamentos e educação para que todos estejam alinhados e possam utilizar as tecnologias. Não adianta implementar novas tecnologias se os colaboradores não souberem utilizar.
- **Treinamento e gestão de equipe:** assim como no ponto anterior, é necessário que todos os envolvidos na operação estejam familiarizados com as tecnologias, para que elas sejam aproveitadas da melhor maneira. A transformação digital no turismo oferece muitas oportunidades, mas enfrenta desafios significativos. Superar esses desafios exige planejamento cuidadoso, investimento em capacitação e infraestrutura, e um compromisso contínuo com a inovação e a segurança. Com a abordagem certa, as empresas de turismo podem se posicionar melhor para competir e crescer no mercado digital.

Conclusão do assunto

O empreendedorismo no setor de turismo está em um momento de transformação profunda, impulsionado pela crescente digitalização. As adaptações digitais são essenciais para que as empresas turísticas se mantenham competitivas e relevantes no mercado moderno. A implementação de novas tecnologias não apenas otimiza operações, mas também enriquece a experiência do cliente. Empreendedores no turismo precisam estar atentos às tendências tecnológicas e prontamente adaptar seus negócios às novas demandas e as ferramentas digitais e personalização de serviços, são apenas algumas das inovações que podem diferenciar um negócio no mercado altamente competitivo do turismo.





Resumo

Nesta aula você aprendeu sobre conceitos do empreendedorismo, adaptação às novas tecnologias, marketing digital, automação de processos, meios de pagamentos digitais e desafios do empreendedor. Discutimos como a digitalização é essencial para que as empresas turísticas se mantenham competitivas exploramos a importância do marketing digital, destacando estratégias como SEO, campanhas de mídia social e marketing de conteúdo, que ampliam a visibilidade e engajam diretamente os clientes. Também abordamos a automação de processos e o uso de pagamentos digitais, mostrando como sistemas digitais e automatizados podem aumentar a eficiência e melhorar a satisfação do cliente.

Agora que você já sabe sobre esses assuntos, que tal praticar um pouco? Realize a atividade de aprendizagem proposta e continue sua trilha no Ambiente Virtual de Aprendizagem.



Conhecendo as mudanças digitais no mercado turístico, colabore com a loja de Ana. Ana é artesã e possui uma loja de artesanatos localizada no centro da cidade. Ana quer expandir seus negócios e começar a vender para todo o Brasil. Explique como Ana pode expandir seu negócio.

Resposta esperada:

Antes de tudo, Ana deve inventariar todos os seus produtos e tirar fotos de boa qualidade para divulgação. Após o inventário, Ana deve definir que público ela quer atingir e o quanto ela pode investir em marketing digital. Após essas definições, Ana deve criar um website, criar contas em redes sociais como instagram, facebook, linkedin e webemail. Ao criar seu site, Ana iniciará a divulgação de seus produtos, criando mecanismos de resposta automática para automatizar o processo de atendimento de seus clientes, colocando as opções de entrega e formas de pagamentos digitais. Ana receberá as encomendas e enviará seus produtos para todo o Brasil.



REFERÊNCIAS

ATELJEVIC, Jovo. PAGE, Stephen J. ALMEIDA, Marcelo Vilela de. Turismo e Empreendedorismo. Rio de Janeiro. Ed. Elsevier. 2011.

BURSZTYN, Ivan. Turismo e Tecnologias: volume 1. Rio de Janeiro: Fundação Cecierj. 2015.

FRANCO, Renata. Tecnologia como principal ferramenta do empreendedorismo turístico. Revista HSM Management. Disponível em: <https://www.revistahsm.com.br/post/tecnologia-como-principal-ferramenta-do-empreendedorismo-turistico>. Acesso em 15/07/2024.

Marketing digital para iniciantes: o que é e como funciona? Sebrae. 06/2024. Disponível em: <https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/marketing-digital-para-iniciantes-o-que-e-e-como-funciona,9f1ac3399eeab810VgnVCM1000001b00320aRCRD>. Acesso em 15/07/2024.

MELO, Marta Regina da Silva. GUEDES, Neiva Maria Robaldo. MELO, Gleidson André Pereira de. Unidades de Conservação: Empreendedorismo e Inovação para um turismo sustentável no Mato Grosso do Sul. Recife-PE. 1º ed. Ed. Café com literatura. 2021.

O que é inovação? Descubra seu conceito, tipos e muito mais! Sebrae. 11/2023. Disponível em: https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/sp/licitacao_uf/o-que-e-inovacao-descubra-seu-conceito-tipos-e-muito-mais,1184cfe7f0c1c810VgnVCM1000001b00320aRCRD#:~:text=empresa%20precisa%20dela-,Conceito%20de%20inova%C3%A7%C3%A3o,ou%20solu%C3%A7%C3%B5es%20para%20determinados%20problemas. Acesso em 15/07/2024.



CURRÍCULO DO PROFESSOR

Aline Felipe Ramos

Especialista em Gestão Cultural e Eventos - Uninorte, Especialista em Docência e Gestão na Educação a Distância pelo Instituto Nacional Saber, Graduada em Turismo pela Universidade do Estado do Amazonas e em Pedagogia pelo Centro Universitário Internacional Uninter. Possui vasta experiência em educação profissional e tecnológica, pois atua desde 2008 como professora nos cursos de qualificação e técnicos do Cetam. Em 2015 ingressou na Escola de Educação Profissional a Distância - Cetam EaD, onde vem atuando em diversas áreas, incluindo coordenação de planejamento, coordenação de tutoria e tutoria presencial e a distância. Suas habilidades incluem o planejamento e organização de projetos educacionais, a orientação de alunos e a facilitação de ambientes de aprendizagem tanto presencialmente quanto em plataformas online. É comprometida com a promoção de um ensino de qualidade e com a inovação na educação, utilizando tecnologias digitais para enriquecer a experiência de aprendizado.





CETAM
CENTRO DE EDUCAÇÃO
TECNOLÓGICA DO AMAZONAS



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO



CETAM EaD
ESCOLA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL A DISTÂNCIA