

Mylena Brito, Karla Mazarelo*

Design, turismo e tecnologia: mercado e a necessidade de uso de tecnologia mobile para auxílio do turismo em Manaus

*

Mylena Brito é graduada em Design pela Universidade Federal do Amazonas e mestranda no Programa de Pós-graduação Stricto Sensu em Design - PPGD/ Mestrado Profissional da Universidade Federal do Amazonas.

Atualmente, trabalha e tem interesse em Design Gráfico, Identidade Visual, Estamparia, Design de Interface e Design UI e UX.

mylena.micaella@gmail.com

ORCID 0000-0002-7967-212X

Karla Mazarelo Maciel Pacheco é Doutora em Design, Fabricação e Gestão de Projetos Industriais pela Universitat Politècnica de València (Espanha); Mestre em Ciências Florestais e Ambientais pela Universidade Federal do Amazonas e Especialista em Marketing Empresarial e em Ensino à Distância. É professora Associada, nível 1, do Departamento de Design & Expressão Gráfica da Universidade Federal do Amazonas (DEG|UFAM), além de Gestora do Programa de Educação Tutorial em Design da UFAM.

karlamazarelo@ufam.edu.br

ORCID 0000-0002-9179-8518

Resumo A tecnologia mobile, o constante uso de aplicativos e a obtenção instantânea de informação são algo presente na atualidade, gerando uma revolução em diversos setores econômicos, dentre eles o mercado turístico. Turistas estão “conectados”, planejando viagens diretamente de seus dispositivos móveis e estabelecendo um novo paradigma turístico, em que viajantes compartilham suas experiências e obtêm informações do local antes, durante e depois da viagem. Assim, smartphones se tornaram importantes ferramentas para seus usuários na navegação em lugares desconhecidos.

Manaus é uma cidade com grande potencial turístico, chamando atenção com seus atrativos ambientais, culturais e históricos. Porém, ainda se encontra defasada em investimentos que apoiem os turistas, tendo um déficit em infraestrutura e serviços turísticos, principalmente no meio tecnológico. Este estudo tem como objetivo avaliar a necessidade do uso de tecnologia mobile como auxílio turístico em Manaus, investigando também o papel do design e seus benefícios no desenvolvimento de aplicativos.

Palavras-chave Tecnologia Mobile, Turismo, Design de Interface.

Design, tourism and technology: market and the need to use mobile technology to help tourism in Manaus

Abstract *Mobile technology, the constant use of apps and the instantaneous obtainment of information are currently present, creating a revolution in several economic sectors, including the tourist market. Tourists are “connected”, planning trips directly from their mobile devices and establishing a new tourism paradigm, in which travelers share their experiences and obtain local information before, during and after their trip. Thus, smartphones have become important tools for their users to navigate in unknown places.*

Manaus is a city with great tourist potential, drawing attention with its environmental, cultural and historical attractions. However, it is still outdated in investments that support tourists, having a deficit in infrastructure and tourist services, especially in the technological area. This study aims to evaluate the need to use mobile technology as a tourist assistance at Manaus, also investigating the role of design and its benefits in the development of apps.

Keywords *Mobile Technology, Tourism, Interface Design.*

Diseño, turismo y tecnología: mercado y la necesidad de utilizar tecnología móvil para ayudar al turismo en Manaus

Resumen *La tecnología móvil, el uso constante de aplicaciones y la obtención instantánea de información son algo presente hoy en día, generando una revolución en varios sectores económicos, incluido el mercado turístico. Los turistas están “conectados”, planificando viajes directamente desde sus dispositivos móviles y estableciendo un nuevo paradigma turístico, en el que los viajeros comparten sus experiencias y obtienen información local antes, durante y después del viaje. Así, los teléfonos inteligentes se han convertido en herramientas importantes para que sus usuarios naveguen en lugares desconocidos.*

Manaus es una ciudad con gran potencial turístico, llamando la atención con sus atractivos ambientales, culturales e históricos. Sin embargo, aún se encuentra rezagada en inversiones que apoyen al turista, teniendo déficit en infraestructura y servicios turísticos, especialmente en el entorno tecnológico. Este estudio tiene como objetivo evaluar la necesidad de utilizar la tecnología móvil como ayuda turística en Manaus, investigando también el papel del diseño y sus beneficios en el desarrollo de aplicaciones.

Palabras clave *Tecnología Móvil, Turismo, Diseño de Interfaz*

Introdução

Desde o grande crescimento do uso de tecnologias móveis em diversos contextos, em conjunto com a evolução das redes sem fio que permitem uma conectividade instantânea em qualquer smartphone, se organizou uma grande revolução nos meios de informação e de como acessá-las.

Usuários podem ter acesso a internet por meio de aplicativos móveis desenvolvidos diretamente para estes dispositivos, os permitindo executar diversas tarefas diretamente dos seus dispositivos móveis, favorecendo a obtenção de informação em tempo real. Por este motivo, diversos mercados estão adotando o uso de aplicativos como meio de divulgação e disseminação de conteúdo.

Neste contexto, temos o turismo como um dos mercados econômicos mais proeminentes globalmente contribuindo substancialmente na criação de empregos no Brasil e no Mundo (WTTC, 2019). Manaus é uma cidade com grande potencial no mercado turístico, sendo uma das cidades que mais despertam curiosidade em turistas, mas ainda se encontra muito defasada em relação a divulgação e apoio para estes turistas.

Portanto, este estudo tem como objetivo uma pesquisa, sobre a necessidade de uso de tecnologia mobile para auxílio turístico em Manaus, tem como objetivo também, investigar o papel do design, mais especificamente o design de interface, no desenvolvimento de aplicativos e os benefícios que podem oferecer ao usuário.

Referencial Teórico

Turismo em Manaus

O turismo é um dos maiores setores econômicos mundiais. Este continua em crescente expansão, movimentando recursos financeiros direta e indiretamente, contribuindo para o aumento do Produto Interno Bruto - PIB e para a melhoria da qualidade de vida da população local (WTTC, 2019). No Brasil, o setor também tem grande impacto e relevância, em razão da grande gama de opções turísticas no país, influenciado pela combinação de ecoturismo, lazer e conhecimento histórico e cultural. Consequentemente, há um grande impacto na economia nacional, fomentando a criação de produtos e serviços, e a criação de empregos e riqueza. Ao longo de 2019, dos 12 meses do ano, nove registraram crescimento no número de turistas em viagem pelo Brasil (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2019).

Em Manaus o setor também é bastante expressivo, entre os meses de janeiro e maio de 2019, Manaus recebeu 285.304 turistas oficialmente (AMAZONASTUR, 2019). Sendo que a parcela de turistas estrangeiros cresceu consideravelmente, de 102.084 para 106.340 visitantes por ano, um crescimento de cerca de 4,16% (AMAZONASTUR, 2019), este crescimento pode ser observado na Figura 1.

Figura 1 Taxa de turistas em Manaus no decorrer dos anos

Fonte AmazonasTur, 2019



Em conjunto com o crescimento de turistas na cidade Manaus é considerada, pelos próprios turistas, um dos principais destinos levando em consideração os atrativos turísticos, como pode se confirmar na Figura 2.

Figura 2 Quadro de atrativos turísticos

Fonte AmazonasTur, 2019

ATRATIVOS TURÍSTICOS

UF	Município	Índice
PR	Foz do Iguaçu	86,9
SP	São Paulo	86,0
RJ	Rio de Janeiro	85,0
PR	Curitiba	84,2
PE	Recife	79,1
BA	Salvador	79,0
PI	São Raimundo Nonato	76,8
AM	Manaus	75,7
RJ	Petropolis	74,9
MG	Ouro Preto	74,4

Apesar dos atrativos turísticos serem um diferencial da cidade, Manaus não se encontra na lista de principais cidades tendo em relação serviços e equipamentos turísticos (AMAZONASTUR, 2019), como exposto na (Figura 3).

Figura 3 Quadro de Serviços e Equipamentos Turísticos

Fonte AmazonasTur, 2019

SERVIÇOS E EQUIPAMENTOS TURÍSTICOS

UF	Município	Índice
SP	São Paulo	92,5
RJ	Rio de Janeiro	89,9
MG	Belo Horizonte	86,6
RS	Porto Alegre	83,4
PE	Recife	83,2
BA	Salvador	81,5
SC	Florianópolis	81,1
PR	Curitiba	80,9
CE	Fortaleza	79,4
PR	Foz do Iguaçu	78,5

Manaus tem um déficit na oferta de serviços que auxiliam o turista na exploração da cidade, apesar de ser uma área com grande potencial turístico a cidade apresenta problemas específicos, dentre eles está a falta de informações turísticas, infraestrutura, segurança e a falta de guias qualificados para dar suporte aos visitantes da cidade.

Entre as preocupações mais presentes quanto ao turismo em Manaus está a fragilidade e precariedade na infraestrutura, e a divulgação fraca e escassa da cidade, tanto no contexto nacional, quanto no contexto mundial (FECOMERCIO/IFPEAM, 2019), como pode-se observar na Figura 4.

Figura 4 Maiores problemas e preocupações no mercado turístico na cidade de Manaus

Fonte Adaptado de FECOMERCIO/IFPEAM, 2019



O grau de satisfação dos turistas que vieram a Manaus em 2019 quanto a sinalização e informações turísticas foi apenas 48,4% (FECOMERCIO/IFPEAM, 2019) sendo insuficiente para mais da metade dos turistas tanto nacionais, quanto internacionais, demonstrando uma necessidade de mais investimentos no setor.

Tecnologias móveis utilizadas para serviços turísticos na cidade de Manaus

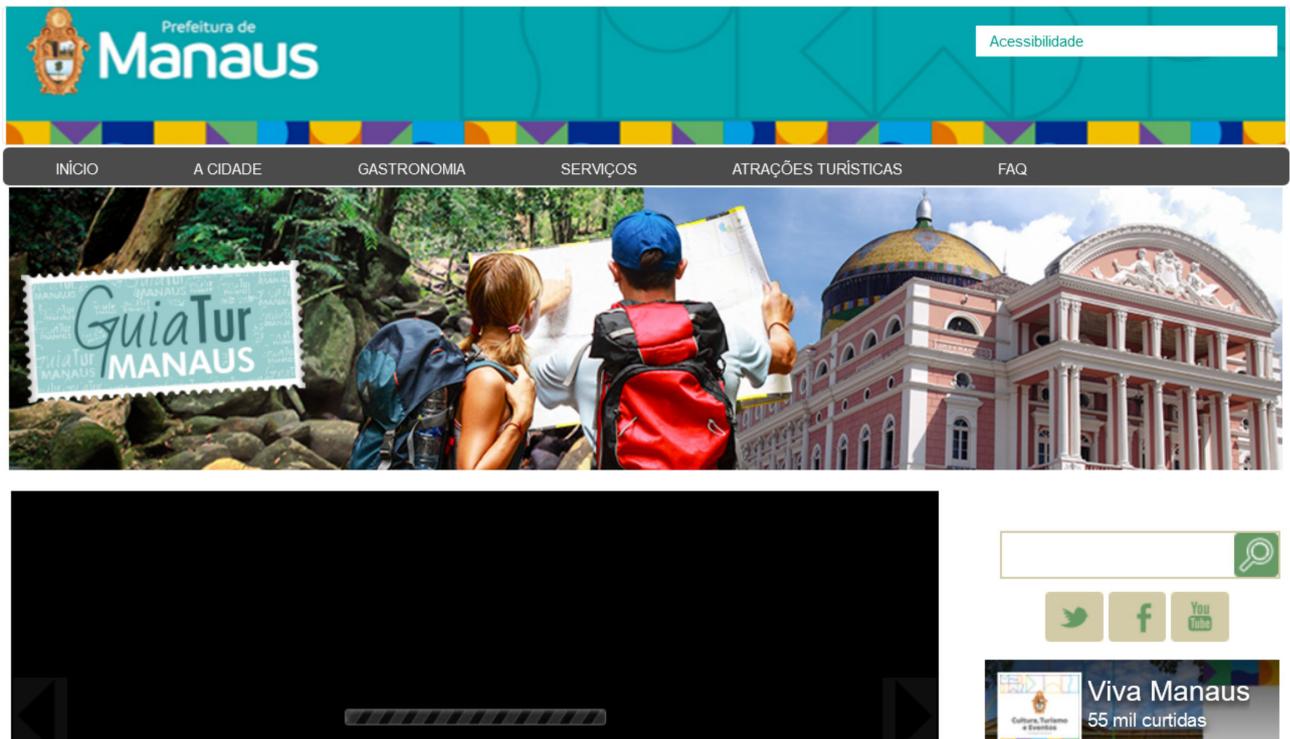
Manaus tem um grande déficit de divulgação turística e de guias turísticos, tendo apenas 67 guias registrados de acordo com a AmazonasTur, um número muito pequeno de profissionais para a demanda turística na cidade (NASCIMENTO, 2020).

O déficit de tecnologias móveis voltados para a área também é evidente e a divulgação de atividades turísticas é baixa e insuficiente, principalmente no Centro Histórico de Manaus, não tendo nenhuma folhetaria ou mídia digital que reúna informações pertinentes do local, apenas fragmentos, estes que se encontram desatualizados ou indisponíveis para acesso imediato. A ausência de informações turísticas compromete a imagem da cidade, já que o turista faz uso constante da tecnologia para pesquisar a oferta turística e escolher seu destino (GUIMARÃES, MAIA e OLIVEIRA, 2020).

Uma das poucas opções de guia turístico em Manaus era o GuiaTur Manaus, um aplicativo lançado em 2014 pela Fundação Municipal de Cultura, Turismo e Eventos (Manauscult). O aplicativo poderia ser acessado por sistemas Android e IOS, dando acesso a diversas informações sobre a cidade de Manaus, o aplicativo era conectado com o portal do turismo e poderia

Figura 5 Página inicial do site GuiaTur Manaus
Fonte ManausCult, 2022

ser acessado nos idiomas português e inglês, mas o aplicativo, atualmente não pode ser mais encontrado nas Lojas do Android nem do IOS, tendo sido descontinuado, existindo atualmente apenas o site também desenvolvido pela ManausCult (Figura 5), mas o mesmo já se encontra com suas informações defasadas e incompletas.



Relevância no uso de aplicativos móveis para auxílio do turismo local

As novas tendências do turismo, seguem dando ênfase a necessidade de proporcionar qualidade na experiência proporcionada aos turistas. Um estudo feito por Amadeus (2014) descobriu evidências de uma nova tendência no turismo, o turismo conectado.

A grande gama de pessoas usando dispositivos móveis motivou o setor turístico a encontrar novos meios de interagir com seu público, os dispositivos móveis ofereceram uma grande contribuição para um novo paradigma da experiência turística, estes permitem que viajantes compartilhem suas experiências pessoais, tanto por meio de comentários, fotos e vídeos, isto quando ainda estão no decorrer das suas viagens (AMADEUS, 2014).

Aliado as novas tendências do turismo houve o grande crescimento no uso de dispositivos móveis com acesso à internet sem fio, permitindo que as pessoas façam várias atividades com seus aparelhos móveis, como: fazer compras, trabalhar, escrever, reservas passagens e hotéis, acessar suas contas bancárias, entre outros. O turismo é bastante adaptativo, sofrendo constantes transformações a depender do mercado turístico e suas mudanças, evidenciando sua grande capacidade de interação (BATISTA et

al., 2017). A implantação de aplicativos que contenham informações sobre o destino, transporte, comida e hospedagem é um aspecto que deve ser explorado por empresas e cidades que querem o turismo como um dos seus mercados econômicos.

Os smartphones se tornaram importantes ferramentas para seus usuários na navegação em lugares desconhecidos, mudando assim o comportamento dos turistas, havendo uma grande disponibilização e acesso as diversas informações turísticas de maneira rápida, prática e fácil (WANG, PARK, FESENMAIER, 2012) (DAN, XIANG, FESENMAIER, 2014).

Na atualidade, quando se planeja uma viagem, os dispositivos móveis estão envolvidos em todas as etapas. Estes sendo utilizados primeiramente como busca de inspiração de locais a se conhecer, e depois promovem praticidade e a possibilidade de fazer reservas, compras, compartilhar fotos e roteiros nas redes sociais. O turista utiliza das tecnologias móveis antes, durante e depois da sua viagem turística, utilizando da mídia para conhecer e compartilhar suas experiências através de seus dispositivos (FARIAS et al., 2013).

Por isso, aplicativos turísticos se tornaram uma ferramenta valiosa nas viagens, permitindo que os turistas possam iniciar uma rota a qualquer momento por meio das informações obtidas nos aplicativos de dispositivos móveis.

Mesmo o turismo sendo uma prática prazerosa, a atividade não está isenta de dificuldades, podendo o turista não se interessar pela cultura ou ser prejudicado com a falta de conhecimento sobre o local (NUNES, MAYER, 2014). Por isso é importante apresentar ao turista formas dele se interessar pela cultura e história local e se informar sobre a cidade.

Assim, o setor turístico é fortemente influenciado pela tecnologia e suas ramificações, e o crescimento do setor depende da capacidade de inovação e uso da tecnologia para melhorar a gestão, desenvolver novos produtos, melhorar a comunicação, otimizar a experiência turística e personalizar o serviço turístico (BORGES, QUIMARÃES, 2008).

Design e sua influência na experiência em aplicativos móveis

O design de um aplicativo móvel de turismo deve ser pensado para que o produto influencie a experiência dos seus utilizadores. Para isto, elementos como design de interface, design de experiência e usabilidade devem ser levados em consideração, estando de acordo com o que os usuários estão habituados, e facilitando, assim, a sua interação.

A interface é uma parte central de um aplicativo, sendo o ponto principal de interação entre o usuário e o sistema, e por meio dela que o usuário pode avaliar sua experiência e interação com o aplicativo (ALVES et. al., 2016).

A qualidade de um aplicativo é geralmente baseada em dois atributos: qualidade funcional e qualidade estrutural. Sendo avaliado no atributo funcional a qualidade no desempenho em que um aplicativo

cumpra seus propósitos e funções. Os atributos de design fazem parte da qualidade estrutural do aplicativo, onde se observa aspectos como usabilidade, facilidade de uso e inovação do aplicativo na melhoria das vantagens competitivas para o sucesso do desempenho, aspectos que desenvolvem um engajamento do usuário com o sistema (FANG, et al., 2017).

Produtos e sistemas com um design diferenciado e bem projetados compelem seus usuários a favorecerem e terem uma melhor experiência com o sistema (LEE et al., 2011). Sendo a atratividade e a compatibilidade da interface as características mais importantes em um aplicativo buscando engajamento. A utilização de uma interface atrativa pode gerar maior chance de os usuários dedicarem tempo, energia e esforço no uso do sistema, e conseqüentemente se sentirem mais absortos, satisfeitos e entusiasmados com a utilização do mesmo, gerando assim, maior engajamento (FANG, et al., 2017).

Apesar do grande número de definições, Cai e Xu (2011) estabeleceram alguns parâmetros para projetar uma interface visualmente atraente. Citando diversos critérios abrangentes em relação às diretrizes de design a serem atendidas na composição da interface, compreendendo elementos de design como formas e cores, e princípios como harmonia, equilíbrio e proporção, estes sendo usados para desenvolver uma experiência visual positiva no usuário (ADIPAT, ZHANG, ZHOU, 2016). Paralelamente, uma interface visualmente atrativa consegue capturar a atenção, criando uma imersão e engajamento com o sistema. Além desses fatores a interface pode criar um impacto emocional tanto negativo quanto positivo no usuário dependendo da sua experiência com o aplicativo (BHANDARI et al., 2017).

Existem seis requisitos essenciais de um bom design de interação, estes que se corretamente utilizados proporcionam uma boa experiência por parte da interface (NORMAN, 2008). Estes são:

- Visibilidade: affordances percebidos;
- Feedback: consistência, e uso de padrões;
- Operações não destrutivas: reversibilidade e possibilidade de ir voltar a qualquer parte da interface;
- Detectabilidade: qualidade de as funções poderem ser descobertas com a exploração de menus, submenus e botões;
- Escalabilidade: funcionarem todos os tamanhos de telas, ou seja, ser responsivo e ser compatível tanto em smartphones quanto em computadores de mesa;
- Confiabilidade: não aleatoriedade das operações, entregar aquilo que o produto promete.

Materiais e métodos

O objetivo desse estudo é identificar a necessidade mercadológica de uso de tecnologias móveis na cidade de Manaus, avaliando relevância,

tecnologias e serviços utilizados e o mercado turístico na cidade. Para este propósito foi utilizado uma abordagem qualitativa, onde o pesquisador é instrumento-chave e utiliza de fonte direta de dados, permitindo uma pesquisa mais profunda. (YIN, 2015).

O estudo usa de pesquisa exploratória, para se conhecer melhor o assunto, permitindo uma visão com dimensão geral sobre o turismo e suas necessidades. E proporciona maior familiaridade com o problema”, auxiliando na construção de hipóteses (GIL, 2014). Neste contexto, se utilizou livros e artigos para sustentar a base teórica da pesquisa, além de dados em notícias na internet e em organizações governamentais, que auxiliaram a entender a relevância que um aplicativo móvel pode gerar, tendo como base os usuários que utilizam esse tipo de mídia.

A cidade de Manaus foi escolhida, por ter uma base turística relevante, tanto no contexto histórico e cultural, quanto no contexto ambiental. Porém, Manaus é uma cidade com características únicas, marcantes e diversas, além de ter grandes empecilhos de infraestrutura. Assim, se tem a questão a ser discutida nesta pesquisa: “Qual a relevância de um aplicativo móvel para o desenvolvimento do mercado turístico em Manaus?”

Discussão e considerações finais

Baseado nas informações observadas, se destaca uma grande escassez de apoio turístico em Manaus, além de uma pobre divulgação para o Brasil e para o mundo, revelando que a cidade ainda se encontra em desenvolvimento quanto a estes aspectos, principalmente no ramo tecnológico e de dispositivos móveis.

O turismo é um mercado extenso e Manaus tem um déficit na oferta de serviços que auxiliam o turista na exploração da cidade, a criação de um aplicativo seria uma ferramenta de apoio aos turistas em visitação, além de uma forma de disponibilizar conteúdo informacional e cultural para residentes e turistas.

A pesquisa também revelou um grande redimensionamento para um turista mais conectado, que utiliza da tecnologia e da internet para a organiza o e planejamento das suas próximas viagens e roteiros turísticos, tendo o uso de aplicativos móveis impactado em diversos mercados, inclusive o turístico. Portanto, o uso e investimento nessas tecnologias pode favorecer e movimentar o mercado, auxiliando o crescimento deste ramo na cidade.

Em uma perspectiva teórica esse estudo contribui em mostrar a necessidade e relevância de utilizar aplicativos móveis para auxiliar seus usuários a entender e explorar melhor a cidade situando-a ao mundo tecnológico e informativo em que vivemos. Ficando claro que aplicativos são ferramentas importantes no atual cenário turístico, contribuindo para uma mobilidade e agilidade na obten o de informa es, além de serem ótimas ferramentas de divulga o, podendo auxiliar imensamente neste t pico, já que Manaus tem a publicidade pouco explorada.

A pesquisa também revelou que um design de interface eficiente, com boa usabilidade e com aspectos visuais atraentes são importantes para se criar uma experiência agradável e interessante com o aplicativo, gerando consequentemente maior engajamento e uma imersão maior com o sistema, criando um impacto positivo no turista. Aspectos como esses são importantes para ser desenvolvido um aplicativo com diferencial, permitindo um maior ganho de usuários

Assim, como resultado desta pesquisa se sugere o incentivo no desenvolvimento de um aplicativo mobile seguindo diretrizes de design, podendo gerar um bom impacto quanto ao mercado turístico de Manaus, contribuindo também como forma de divulgação da cidade.

Referências

ADIPAT, B.; ZHANG, D.; ZHOU, L. **The effects of tree-view based presentation adaptation on mobile web browsing**, Mis Quarterly, 2016.

ALVES, F.; SILVA, C.; REIS, P.; MARIZ, L.; CACHO, A. **Design e usabilidade: desenvolvimento e análise de aplicativo móvel para o setor de turismo da cidade de Natal/RN**, 2016.

AMADEUS – TRAVEL TECH CONSULTING. **The always-connected traveler: How mobile will transform the future of air travel**, 2014.

AMAZONASTUR, Aproximadamente 286 Mil Turistas Desembarcaram No Amazonas, em 2019. Amazonastur, 2019. (www.amazonastur.am.gov.br/aproximadamente-286-mil-turistas-desembarcaram-no-amazonas-em-2019-aponta-amazonastur/)

AMAZONASTUR, **Indicadores do Turismo**, Amazonastur, 2019. (www.amazonastur.am.gov.br/indicadores-de-turismo/)

BHANDARI, U.; NEBEN, T.; CHANG, K.; CHUA, W. **Effects of interface design factors on affective responses and quality evaluations in mobile applications**. 2017.

BARBOSA, M. **Índice de competitividade do turismo nacional: relatório Brasil**, 2015. Brasília, DF: Ministério do Turismo, 2015.

BATISTA, O.; CACHO, B.; MENDES, L.; SOARES, A. **Aplicativos Móveis e Turismo: Um Estudo Quantitativo Aplicando a Teoria do Comportamento Planejado**. Rosa dos Ventos - Turismo e Hospitalidade, 2017.

BORGES, P.; GUIMARÃES, S. **E-turismo: Internet E Negócios Do Turismo**. São Paulo: Cengage Learning , 2008.

CAI, S.; XU, Y. **Designing not just for pleasure: Effects of web site aesthetics on consumer shopping value.** International Journal of Electronic Commerce, 2011.

DAN, W.; XIANG, Z.; FESENMAIER, D. **Adapting to the mobile world: a model of smartphone use.** Annals of Tourism Research, 2014.

FANG, J.; ZHAO, Z.; WEN, C.; WANG, R. **Design and performance attributes driving mobile travel application engagement.** 2017.

FARIAS, A.; CRUZ, C.; RAMOS, É.; BELÉM, J.; SOUZA, L. MORISSON, A. **Comunicação Interativa: Aplicativo para Dispositivos Móveis voltados ao Turismo em Belém do Pará.** Intercom, 2013.

FECOMERCIO/IFPEAM. **Comportamento Do Turismo Na Região Metropolitana De Manaus.** Relatório Mensal Da Pesquisa Do Comportamento Do Turismo Na Região Metropolitana De Manaus, Ano 2019 - N° 07, 2019.

Gil, A. **Métodos e técnicas de pesquisa social,** Atlas, 2014

GUIMARÃES, M.; MAIA, K.; OLIVEIRA, S. **Centro Histórico de Manaus/AM: Subsídios para o reordenamento turístico,** 2020.

LEE, S.; HA, S.; WIDDOWS, R.; **Consumer responses to high-technology products: Product attributes, cognition, and emotions,** Journal of Business Research, 2011.

MANAUSCULT. **Portal GuiaTur. ManausCult,** 2022. (<https://guiatur.manaus.am.gov.br/>)

NASCIMENTO, L. **Número de turistas em viagem pelo Brasil cresce em 2019.** Ministério do Turismo, 2020.

NORMAN, D. **Design emocional: por que adoramos (ou detestamos) os objetos do dia a dia.** Rio de Janeiro: Rocco, 2008.

NUNES, M.; MAYER, V. **Mobile technology, games and nature areas: The tourist perspective.** TMStudies, Faro, 2014.

WANG, D.; PARK, S.; FESENMAIER, D. **The role of smartphones in mediating the touristic experience.** Journal of Travel Research, 2012.

WTTC. **Benchmarking Travel & Tourism – Global Summary.** World Travel & Tourism Council, 2019.

YIN, R. **Estudo de Caso: Planejamento e Métodos.** Porto Alegre/RS: Editora Bookman, 2015.

Recebido: 10 de fevereiro de 2022

Aprovado: 11 de fevereiro de 2022