

Estabelecimentos Turísticos - Turismo Inteligente

Perfil das empresas

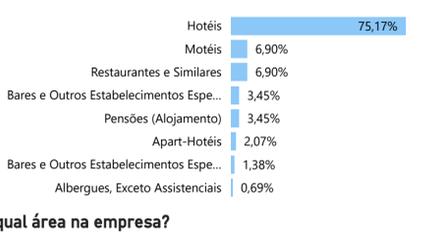
Qual é o porte da sua empresa em número de funcionários?



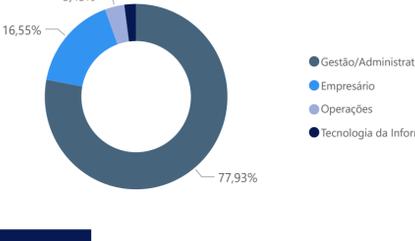
Há quanto tempo sua empresa atua no mercado?



Qual é o segmento principal da sua empresa no setor de turismo?



Você é responsável por qual área na empresa?



Turismo inteligente

Respostas

Região:

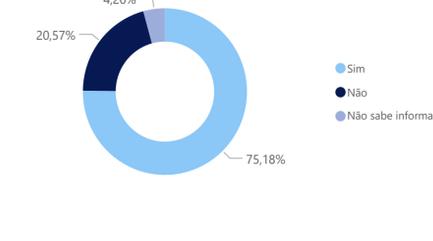
Segmento principal da empresa no setor de turismo:

Porte da empresa (em número de funcionários):

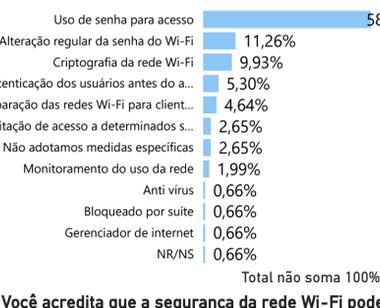
Sua empresa oferece rede Wi-Fi para os clientes?



Se sim, você adota medidas de segurança no Wi-Fi para proteger seus clientes?



Quais medidas de segurança sua empresa adota para a rede Wi-Fi?

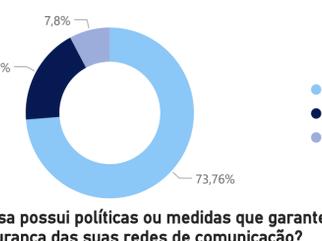


Nível de preocupação das empresas em relação à segurança de rede Wi-Fi

3,76

*Quanto mais próximo de 5 maior o nível de preocupação

Você acredita que a segurança da rede Wi-Fi pode impactar na reputação e a confiabilidade da sua empresa?

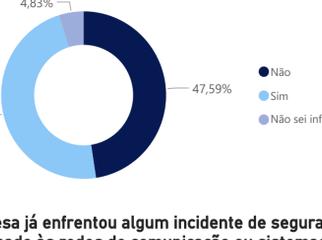


Nível de dificuldade para gerenciar a segurança da rede Wi-Fi

3,46

*Quanto mais próximo de 5 maior o nível de dificuldade

Sua empresa possui políticas ou medidas que garantem a segurança das suas redes de comunicação?



Quais medidas de segurança digital são adotadas pela sua empresa?



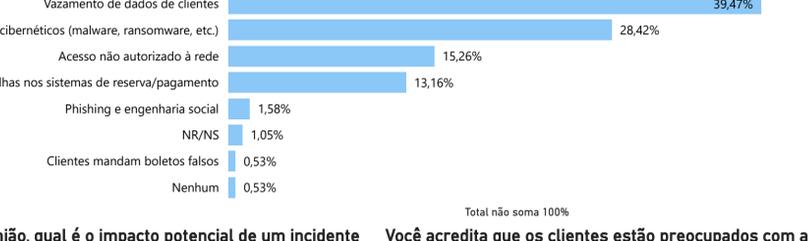
Sua empresa já enfrentou algum incidente de segurança relacionado às redes de comunicação ou sistemas digitais?



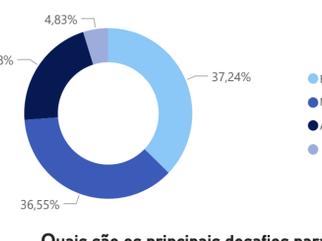
Se sim, poderia especificar que tipo de incidente ocorreu?

- Tentativa de golpes
- Queda de rede da cidade
- No início, tiveram uma invasão na rede e buscaram empresas para segurança digital
- Invasão de dados
- Golpe no pagamento
- Ataques cibernéticos

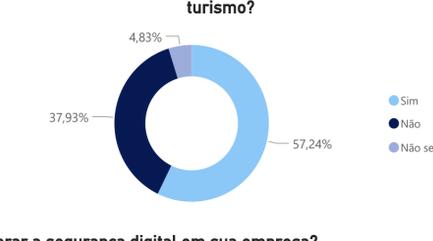
Quais você considera serem as maiores ameaças de segurança para sua empresa no contexto digital?



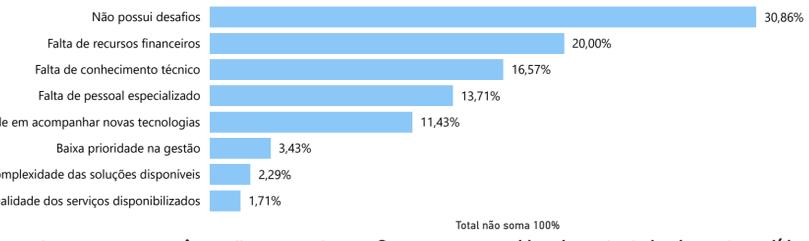
Em sua opinião, qual é o impacto potencial de um incidente de segurança cibernética/digital na sua empresa?



Você acredita que os clientes estão preocupados com a segurança de seus dados ao utilizar serviços digitais no turismo?



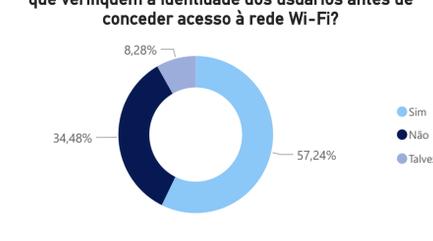
Quais são os principais desafios para melhorar a segurança digital em sua empresa?



Quais dos seguintes recursos você acredita que seriam benéficos para a segurança da sua rede Wi-Fi?



Sua empresa considera importante implementar políticas que verifiquem a identidade dos usuários antes de conceder acesso à rede Wi-Fi?



Você conhece gerenciamento centralizado ou serviço de segurança na nuvem?



Você está ciente das obrigações legais relacionadas à proteção de dados pessoais, como a LGPD?



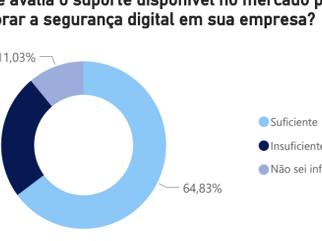
Quais serviços digitais sua empresa utiliza para interagir com os clientes?



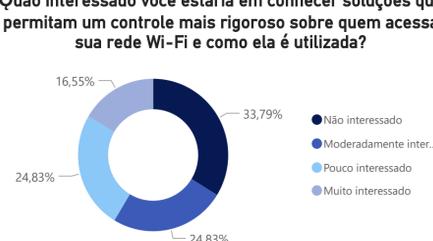
Com que frequência sua empresa adota novas tecnologias para melhorar a experiência do cliente?



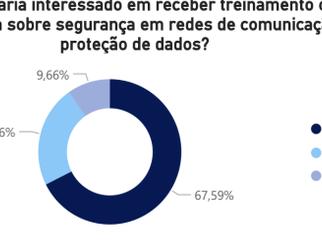
Como você avalia o suporte disponível no mercado para melhorar a segurança digital em sua empresa?



Quão interessado você estaria em conhecer soluções que permitam um controle mais rigoroso sobre quem acessa sua rede Wi-Fi e como ela é utilizada?



Você estaria interessado em receber treinamento ou consultoria sobre segurança em redes de comunicação e proteção de dados?



Você estaria disposto a participar de iniciativas ou programas promovidos pela Fecomércio MG para melhorar a segurança digital no setor de turismo?



Das empresas do turismo entrevistadas, 97,24% oferecem rede Wi-Fi para seus clientes. Dessas, 75,18% afirmam adotar medidas de segurança no Wi-Fi, sendo principalmente a utilização de senha para acesso (58,94%), alteração regular da senha do Wi-Fi (11,26%) e criptografia da rede Wi-Fi (9,93%).

De uma escala de 1 a 5, os empresários apresentaram um nível de preocupação em relação à segurança de rede Wi-Fi de 3,76 para gerenciar a segurança de suas redes de 3,46. Boa parte dos estabelecimentos do turismo entrevistados acreditam que a segurança da rede Wi-Fi pode impactar na reputação e na confiabilidade da sua empresa (73,76%).

Entre as empresas entrevistadas há uma distribuição igualitária entre aquelas que possuem e as que não possuem políticas ou medidas que garantem a segurança das redes de comunicação: em ambos os casos 47,59% responderam. 52,88% das empresas entrevistadas afirmam utilizar senhas seguras e alteradas regularmente para garantir a segurança digital de suas redes, enquanto 20,19% apostam no treinamento dos funcionários em segurança da informação para proteger suas redes.

Apenas 4,14% dos entrevistados afirmaram que suas empresas já enfrentaram algum incidente de segurança relacionado às redes de comunicação ou sistemas digitais. Entre os incidentes destacados durante as entrevistas observamos desde a tentativa de aplicação de golpes até a queda da rede de uma cidade inteira.

O vazamento de dados de clientes (39,47%) e os ataques cibernéticos (28,42%) são as maiores ameaças de segurança para as empresas do turismo que responderam a este levantamento. Para 37,24% dos respondentes o impacto de um incidente de segurança cibernética nas empresas seria baixo, enquanto 57,24% acreditam que os clientes estão sim preocupados com a segurança de seus dados ao utilizar serviços digitais no turismo.

Os entrevistados apontaram que a falta de recursos financeiros como o maior desafio para melhorar a segurança digital em sua empresa (30,86%). Em sequência, aparecem também o falta de conhecimento técnico (16,57%) e da falta de pessoal especializado (13,71%). Em complemento, para 26,37% dos respondentes o controle de acesso baseado na identidade do usuário é um dos recursos mais benéficos para a segurança da rede Wi-Fi. Indo ao encontro desta percepção, 57,24% das empresas afirmaram que consideram importante implementar políticas que verifiquem a identidade dos usuários antes de conceder acesso à rede Wi-Fi.

Das empresas do turismo entrevistadas, 52,15% não conhecem o gerenciamento centralizado ou serviço de segurança na nuvem. Em outro ponto, 60,00% afirmaram conhecer plenamente as obrigações legais relacionadas à proteção de dados pessoais, como a LGPD. As redes sociais (41,45%) é o principal serviço digital utilizado pelas empresas para interagir com os clientes. 41,38% adotam novas tecnologias para melhorar a experiência do cliente.

Para 64,83% o suporte disponível no mercado para melhorar a segurança digital nas empresas é suficiente e 33,79% não estão interessados em conhecer soluções que permitam um controle mais rigoroso sobre quem acessa sua rede Wi-Fi e como ela é utilizada. Ao serem questionados sobre o interesse em receber treinamentos ou consultorias sobre segurança em redes de comunicação e proteção de dados 67,59% afirmaram não ter interesse. Entretanto, quando perguntado sobre o interesse desse treinamentos ou consultorias ofertados pela Fecomércio MG o desinteresse diminuiu um pouco, representando 57,24% das empresas entrevistadas.

Metodologia

Levantamento quantitativo do tipo survey telefônico, com segmentos do Turismo do Estado de Minas Gerais. O método utilizado para a seleção dos estabelecimentos foi definido com base no cadastro da área de Estudos Econômicos do Sistema Fecomércio MG. O levantamento foi realizado com 145 estabelecimentos, entre os dias 12 de dezembro a 28 de fevereiro de 2025.

Este material está liberado para reprodução, responsabilizando se o usuário integralmente e a qualquer tempo pela adequada utilização das informações, estando ciente de que pode vir a ser responsabilizado por danos morais e materiais decorrentes do uso, reprodução ou divulgação indevida, isentando a Fecomércio MG de qualquer responsabilidade a esse respeito.

Por fim, fica o usuário ciente da obrigatoriedade de, por ocasião da eventual divulgação das referidas informações, mencionar a Fecomércio MG como fonte de informação.

Equipe Técnica

Núcleo Estudos Econômicos e de Inteligência & Pesquisa

Coordenador CEDES – Centro de Desenvolvimento Econômico Sustentável: Jorge Marinho Rolla

Coordenadora de Estudos Econômicos: Gabriela Felipe Martins

Analista de economia: Fernanda Caroline Gonçalves

Assistente de economia: Filipe do Nascimento Souza

Analista de pesquisa: Deivid Lima da Silva

Pesquisadores: Daianne Francielle da Silva, João Vítor Gomes dos Santos e Polyane Pereira Casagrande

Menores aprendizes: Arthur Jonathan Ramos Leandro e Douglas Fagundes Damasceno

Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo do Estado de Minas Gerais

Rua Curitiba, 561, Centro, Belo Horizonte, MG

CEP 30170-120 | TEL + 55 31 3270 3324

economia@fecomerciomg.org.br | www.fecomerciomg.org.br

CNC · Fecomércio MG · Sindicatos Empresariais · Sesc · Senac

Sistema Comércio